

LOJA CIDADAO DE CASCAIS – CERIMÓNIA DE ASSINATURA DO PROTOCOLO

Intervenção do Presidente da Câmara Municipal de Cascais

Cascais, 2009-01-15

Senhor Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local,
Senhora Secretária de Estado da Modernização Administrativa,
Senhora Governadora Civil de Lisboa,
Senhora Presidente do Conselho Directivo da AMA - Agência para a Modernização Administrativa,
Senhor Presidente da Estrutura de Missão “Lojas do Cidadão de 2ª Geração”
Minhas Senhoras e Meus Senhores,

Começo por manifestar publicamente o meu grande regozijo por mais este importante passo para a concretização de um antigo anseio da população de Cascais e objectivo declarado da Câmara a que presido: abrir no nosso Concelho uma Loja do Cidadão.

Não me vou alongar sobre a relevância da oferta deste serviço público, já sobejamente conhecida pela generalidade daqueles que, embora residindo em Cascais, já visitaram as instalações da Loja do Cidadão em Lisboa e por isso conhecem o diversificado conjunto de serviços muito úteis que presta ao público.

De facto, estamos perante um instrumento essencial para a simplificação da vida dos cidadãos, para a modernização da administração pública, central e local, e também para a diminuição dos custos de contexto que sobrecarregam as actividades económicas.

Por outro lado, o momento que vivemos no âmbito do Poder Local, com sucessivas e diversificadas transferências de competências por parte da Administração Central - embora nem sempre as mais prementes e razoáveis -, reforça a necessidade de darmos melhor e mais rápida resposta a uma cada vez maior procura e exigência por parte dos cidadãos relativamente a uma mais célere e completa informação, bem como à qualidade, à transparência e à celeridade dos processos municipais, apanágios de uma gestão autárquica moderna e mais eficaz.

Assim, no âmbito da parceria que hoje assinamos com a AMA e a Estrutura de Missão “Lojas do Cidadão de Segunda Geração”, o nosso compromisso transcende a implementação da Loja do Cidadão de Cascais, pois acarreta também uma reformulação profunda dos serviços de atendimento municipal, introduzindo o conceito

de balcão único em sistema multi-canal, com recurso a serviços on-line disponíveis na internet, permitindo o acesso a um leque de opções diversificadas e disponíveis de acordo com as reais necessidades e legítimas expectativas de cada interlocutor.

Efectivamente, no moderno e confortável edifício onde será instalada a Loja do Cidadão, junto ao actual Hospital de Cascais, será também concentrado o atendimento público municipal, que se apresentará como “balcão único” de atendimento personalizado aos cidadãos e às pessoas colectivas, sem prejuízo do incentivo e crescente aprofundamento da ligação directa à distância pela via informática ou telefónica.

Para este importante passo foi determinante o desenvolvimento do Projecto CRM (Citizen Relationship Management), implementado desde 2007, que permite um atendimento personalizado e integrando todas as valências, ou seja, que permitirá identificar todo o conjunto das interacções e processos existentes respeitantes a cada interlocutor.

Isto é, deixamos de estar organizados em função dos processos burocráticos diversificados e espalhados em cada serviço, passando a trabalhar concentradamente em cada interlocutor, cidadão ou pessoa colectiva.

Mas, para que as áreas de atendimento e de front-office possam prestar o serviço de excelência que estamos apostados em assegurar, é absolutamente crucial que também ao nível do back-office se possa desenvolver a necessária engenharia e desmaterialização de processos que, facilitando e motivando o trabalho dos colaboradores municipais, facilitem sobretudo a vida dos que nos procuram.

Também de crucial relevância para o sucesso do serviço público a prestar na Loja do Cidadão e no novo Atendimento Municipal, devo referir os projectos que integram o SIMPLEX AUTARQUICO e que, conjugando os esforços articulados das Administrações Central e Local, proporcionam uma melhoria substancial no que concerne à integração de serviços e à facilitação no seu acesso.

Destaco neste âmbito o projecto em curso que visa disponibilizar a curto/médio prazo serviços municipais de Cascais na Loja do Cidadão em Lisboa (Laranjeiras), assim beneficiando os muitos cidadãos residentes no nosso Concelho mas desenvolvendo as suas actividades profissionais em Lisboa.

Em resumo, com esta profícua parceria, pretendemos que o cidadão ou pessoa colectiva possa tratar, rápida e eficazmente de qualquer assunto, seja ele relativo a uma matéria de responsabilidade da Administração Central ou da Administração Local,

em qualquer balcão, físico ou virtual, seja presencialmente, pelo telefone ou pela internet.

Por último, permitam-me ainda que possa referir que, no mesmo edifício onde irá ser instalada a Loja do Cidadão e o novo Atendimento Municipal, a Câmara Municipal, em parceria com o Ministério da Justiça, irá viabilizar ainda este ano, a instalação do Julgado de Paz de Cascais, também ele importante serviço público que proporciona justiça mais célere, mais eficaz e mais barata.

A instalação de todos estes serviços no coração da Vila de Cascais traduz também a nossa aposta no combate à tendência de desertificação dos centros históricos e na estratégia de apoio ao comércio de proximidade, vítima da concorrência das grandes superfícies

Termino renovando o meu regozijo por mais esta importante iniciativa que muito vai beneficiar o Concelho de Cascais e os cascalenses, e que muito fica a dever ao empenho pessoal e entusiasmo, que destaco e agradeço, da Senhora Secretária de Estado, das equipas da AMA, da Estrutura de Missão e também, naturalmente, da Câmara Municipal de Cascais.

Senhores Secretários de Estado, Senhora Governadora Civil, Senhora Presidente da AMA, Senhor Presidente da Estrutura de Missão, Minhas Senhoras e Meus Senhores: o nosso empenho neste projecto que está a provocar progressivamente uma mudança de paradigma na prestação do serviço público em Portugal, no Programa SIMPLEX AUTARQUICO e nas diversas medidas conexas que estamos a desenvolver e a aprofundar em cooperação fecunda com o Governo, Serviços da Administração Central e outras Autarquias, bem como a convicção de que somos parte integrante dum amplo movimento nacional de modernização e simplificação da administração pública portuguesa, demonstra que o municipalismo em Portugal está forte, dinâmico e moderno e se afirma, em parceria com o Governo, como um motor essencial do desenvolvimento do País e da cidadania activa e participativa.