

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Resolução do Conselho de Ministros n.º 110/96

As numerosas tarefas que às administrações públicas cabe realizar nos diversos domínios da vida colectiva e individual dos cidadãos e as crescentes responsabilidades que nas décadas mais recentes lhes foram sendo atribuídas no campo económico, social e cultural levaram ao seu generalizado crescimento e ao aumento de complexidade das organizações que as constituem.

A par desta crescente complexidade, as administrações exercem ainda as suas actividades num quadro de quase total ausência de mecanismos de correcção externa e sem o contributo do diálogo institucionalizado dos cidadãos utentes.

Nos últimos anos, a cultura burocrática da Administração Pública, que privilegiava o regulamento, as formalidades e uma postura de poder, tem vindo a ser posta em causa, tornando cada vez mais claro o seu papel como organização prestadora de serviços, gradualmente empenhada no caminho da abertura, da transparência e da receptividade, aceitando sem receio o duplo controlo do poder político e da comunidade.

À necessidade imperiosa de abertura aos cidadãos, estabelecendo com eles uma nova relação, responderá a Administração através da melhoria da qualidade dos seus serviços em todos os sectores, por forma a reforçar a eficácia do seu agir e a garantir a informação e a participação dos cidadãos.

Conhecer as necessidades dos cidadãos utentes dos serviços públicos, ouvi-los, informá-los, incentivá-los a que participem na melhoria da qualidade dos serviços de forma sistemática, são actos tão essenciais à renovação da Administração Pública que se impõe naturalmente a institucionalização de canais de audição permanente dos cidadãos e agentes económicos. Alguns existem já, como sejam o sistema de opiniões e sugestões, o livro de reclamações e a Comissão de Empresas-Administração

Considera-se, porém, que estes meios de audição dos cidadãos são insuficientes, pelo que é indispensável ir mais longe, dando voz, de forma institucionalizada, aos utentes dos serviços públicos.

Parece assim oportuno que seja criado um espaço de diálogo permanente entre os cidadãos e a Administração, espaço a que se dê indispensável peso e suporte político, através da presidência atribuída ao membro do Governo que superintende na modernização administrativa. Em cumprimento de compromisso expressamente assumido pelo Governo perante os sindicatos, serão interlocutores por parte dos cidadãos não só os elementos designados por associações que de alguma forma representem os seus interesses como também, numa experiência de que se esperam resultados frutuosa, representantes das principais organizações sindicais de carácter horizontal da função pública, os quais não deixarão de ter em conta que funcionários e agentes, como trabalhadores e, nesse sentido, prestadores de serviços públicos, são também utentes desses serviços. Por parte da Administração, estarão representados de forma permanente os organismos e serviços de natureza horizontal que têm contactos com maior número de cidadãos.

Assim:

Nos termos da alínea g) do artigo 202.º da Constituição, o Conselho de Ministros resolveu:

1 — É criado o Fórum Cidadãos-Administração, adiante designado por Fórum, o qual tem por missão inventariar, estudar e propor soluções de simplificação, de desburocratização e de melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública aos cidadãos.

Incumbe ao Fórum, nomeadamente:

- a) Emitir recomendações à Administração Pública em geral ou a organismos públicos determinados sobre aspectos que respeitem à sua relação com os cidadãos;
- b) Receber e encaminhar, desde que pertinentes, sugestões e reclamações dos cidadãos para os serviços a quem compete solucioná-las;
- c) Inventariar as práticas administrativas que dificultem a relação dos cidadãos com a Administração;
- d) Receber e encaminhar os problemas que possam ser equacionados no âmbito de um mesmo ministério, bem como elaborar e propor medidas concretas de simplificação;
- e) Dar parecer sobre assuntos e projectos submetidos à sua apreciação;
- f) Colaborar na definição e avaliação de sistemas de indicadores de qualidade;
- g) Divulgar os casos exemplares de qualidade nos serviços públicos;
- h) Elaborar anualmente um plano de actividades e submeter ao Primeiro-Ministro o relatório de execução, dos quais será feita divulgação pública.

2 — O Fórum é presidido pelo Secretário de Estado da Administração Pública e dele fazem parte:

- a) O director do Secretariado para a Modernização Administrativa (SMA), na qualidade de vice-presidente;
- b) O Alto-Comissário para a Imigração e Minorias Étnicas e o Alto-Comissário para as Questões da Promoção da Igualdade e da Família;
- c) Uma individualidade de reconhecida experiência no domínio da simplificação, desburocratização e melhoria da qualidade dos serviços públicos, a indicar por cada uma das seguintes organizações:

Associação Nacional de Municípios Portugueses;
Associação de Consumidores de Portugal (ACOP);
Associação Nacional de Aposentados, Pensionistas e Reformados;
Associação Nacional de Freguesias (ANAFRE);
Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO);
Associação Portuguesa de Deficientes;
Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses (CGTP);
Conselho das Comunidades Portuguesas;
Fórum Justiça e Liberdade;
Movimento Democrático de Reformados e Pensionistas (MODERP);

Movimento Unitário de Reformados, Pensionistas e Idosos (MURPI);
Ordem dos Advogados;
Ordem dos Engenheiros;
Ordem dos Médicos;
Sindicato dos Técnicos do Estado (STE);
União Coordenadora Nacional dos Organismos de Deficientes;
União Geral de Consumidores (UGC);
União Geral de Trabalhadores (UGT);

- d) Duas individualidades de reconhecida experiência no domínio da simplificação, desburocratização e melhoria da qualidade dos serviços públicos, a indicar por cada uma das seguintes organizações:

Federação Nacional dos Sindicatos da Função Pública (FNSAP);
Federação Sindical da Administração Pública (FESAP);

- e) Os directores-gerais ou os dirigentes máximos dos seguintes organismos e serviços da Administração Pública:

Caixa Nacional de Aposentações;
Centro Nacional de Pensões;
Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego;
Departamento da Educação Básica;
Departamento do Ensino Secundário;
Departamento de Gestão de Recursos Educativos,
Direcção-Geral da Administração Autárquica;
Direcção-Geral da Administração Pública;
Direcção-Geral do Ambiente;
Direcção-Geral dos Assuntos Consulares e Comunidades Portuguesas;
Direcção-Geral das Contribuições e Impostos;
Direcção-Geral dos Regimes de Segurança Social;
Direcção-Geral dos Registos e do Notariado;
Direcção-Geral da Saúde;
Direcção-Geral dos Serviços Judiciários;
INSCOOP — Instituto António Sérgio do Sector Cooperativo;
Instituto de Promoção Ambiental;
Instituto do Consumidor;
Secretariado Nacional de Reabilitação;

- f) Os presidentes das seguintes organizações:

Confederação da Indústria Portuguesa (CIP);
Confederação dos Agricultores de Portugal (CAP);
Confederação do Comércio Português (CCP);
Associação Industrial Portuguesa (AIP);
Associação Industrial Portuense (AIP);

- g) Personalidades de reconhecida competência a título individual.

3 — O presidente pode fazer-se substituir, nas suas faltas e impedimentos, pelo vice-presidente.

4 — Os directores-gerais e os dirigentes máximos referidos na alínea e) do n.º 2 podem fazer-se substituir nas suas faltas e impedimentos.

5 — As entidades referidas nas alíneas c) e d) do n.º 2 devem enviar ao SMA as propostas nominais relativas aos membros do Fórum cuja designação lhes competir no prazo de 30 dias contados da data da publicação desta resolução.

6 — Os membros do Fórum são nomeados por despacho do Primeiro-Ministro, sob proposta do Ministro Adjunto.

7 — Sob proposta do membro do Governo que tiver a seu cargo a Administração Pública, podem ser convidados a participar em reuniões do Fórum entidades não referidas no n.º 2, em função da especialização requerida pelas matérias a tratar.

8 — O Fórum reúne em plenário ou por secções, em função das matérias a tratar, sempre que convocado pelo presidente.

9 — No âmbito do Fórum, em termos a definir pelo plenário, pode ser constituído um núcleo executivo permanente, visando assegurar o suporte aos trabalhos em curso.

10 — Para exercício das suas funções, os serviços públicos deverão prestar ao Fórum toda a cooperação necessária, designadamente os pareceres e informações pedidos, e tomar parte nas reuniões para que forem solicitados.

11 — O Fórum pode encomendar estudos e trabalhos, designadamente no domínio da avaliação da qualidade da prestação de serviços.

12 — O Fórum é apoiado:

- a) Pelo SMA, que secretariará o Fórum e suportará os encargos relativos ao seu funcionamento;
- b) Pelas organizações ou entidades que procedam à indigitação dos respectivos membros, no que respeita ao seu trabalho individual.

Presidência do Conselho de Ministros, 3 de Julho de 1996. — O Primeiro-Ministro, *António Manuel de Oliveira Guterres*.

REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Assembleia Legislativa Regional

Resolução da Assembleia Legislativa Regional n.º 15/96/M

Considerando que, nos termos do artigo 8.º do Decreto Legislativo Regional n.º 3-A/96/M, de 29 de Fevereiro, a Assembleia Legislativa Regional autorizou a contracção, pelo Governo Regional, de empréstimos amortizáveis, internos e externos, até ao montante de 28 milhões de contos, nos termos do Decreto-Lei n.º 336/90, de 30 de Outubro, para fazer face a necessidades de financiamento, a colocar junto das instituições financeiras ou outras entidades;

Considerando que o Governo Regional decidiu, nos termos da Resolução n.º 543/96, de 20 de Maio, contrair um empréstimo interno junto do sistema bancário no montante de 26 milhões de contos, necessário à concretização das acções constantes do Plano de Investi-