eficaz e próxima do cidadão, se os funcionários que com ele se relacionam não estiverem habilitados para pôr em prática tais conceitos.

É também importante a afixação de avisos contendo o essencial das normas sobre o atendimento preferencial ou prioritário de modo a que os próprios titulares desses direitos saibam como – e com que limites – podem exercê-lo e de modo a que os restantes cidadãos compreendam a razão de ser de tal preferência.

Adicionalmente, a existência de balcões, filas ou senhas especiais para o atendimento prioritário ou preferencial permite uma prévia orientação dos utentes e previne situações de conflito no momento em que cada um pretende ser atendido.

Compreenderá Vossa Excelência a minha apreensão perante a constatação de que, em muitos serviços da administração que fazem atendimento ao público, esta matéria não está devidamente esclarecida. Mais do que a complexidade do tema, será talvez a circunstância de o mesmo não ter sido ainda merecedor da devida ponderação e informação que justifica a existência de dúvidas e conflitos para cujo esclarecimento e prevenção, respectivamente, gostaria de poder contribuir.

Para tanto, reputo a colaboração de Vossa Excelência de absolutamente essencial, quer mediante os contributos que entenda dever acrescer ao que acima ficou dito, quer na divulgação deste entendimento por todos os serviços da administração que fazem atendimento ao público. Ao que julgo saber, apenas os órgãos dependentes da Direcção-Geral dos Impostos ponderam actualmente divulgar instruções aos seus serviços em sentido idêntico a este.

Permito-me, pois, solicitar a Vossa Excelência que informe sobre o seguimento dado a esta minha sugestão de actuação, esperando que a mesma contribua para a desejada modernização administrativa e para a melhoria das relações entre administração e administrados.

Nesta mesma data enviei ofícios de idêntico teor a Sua Excelência o Presidente do Governo Regional dos Açores e à Senhora Secretária de Estado da Administração Pública, visando obter idêntica melhoria nos serviços de atendimento ao público da Região Autónoma dos Açores e da administração central, respectivamente.

Fiz também chegar à Associação Nacional de Municípios Portugueses pedido de divulgação deste meu entendimento junto da administração local.

Agradeço antecipadamente a colaboração de Vossa Excelência e prevaleço-me desta oportunidade para apresentar os meus melhores cumprimentos, de atenta consideração, também pessoal

H. Nascimento Rodrigues

Rua do Pau de Bandeira, 9 - 1249 - 088 Lisboa - Telef. 213 926 600 - Telefax 213 961 243
http://www.provedor-jus.pt - correio electrónico: provedor@provedor-jus.pt