



SAL & CALDEIRA

ADVOGADOS E CONSULTORES, LDA

ATENDIMENTO PÚBLICO: RELATO DE UMA (BOA) EXPERIÊNCIA

Uma das formas de participação dos cidadãos na administração pública é denunciando violações da lei e outras irregularidades presenciadas. No entanto, torna-se gratificante quando, entre muitas denúncias e reclamações, podemos também participar na referida administração relatando os bons exemplos. Esta é a intenção do presente artigo.

Começaremos, no entanto, lembrando que a informação é uma arma muito poderosa para o desenvolvimento de qualquer País, quando bem gerida, usada, conservada e transmitida. Daí que esta seja uma das actividades acometidas ao Estado, relativamente às informações que sejam de âmbito público, seja através de entidades que devem conservar os dados históricos do País, seja através de todos os serviços e instituições públicas, relativamente às informações do dia-a-dia que fazem “andar” a economia.

Está consagrada na Constituição a obrigação da Administração Pública informar os cidadãos sobre o andamento dos processos em que estejam directamente interessados nos termos da lei (cfr. n.º 1 do artigo 253 da Constituição da República), e ainda, da existência do princípio da colaboração da Administração Pública com os particulares, devendo aquela *“prestar as informações orais ou escritas, bem com os esclarecimentos que os particulares solicitem”* (cfr. n.º 1 do artigo 8 do Decreto n.º 30/2001, de 15 de Outubro). Infelizmente constata-se que, a prática de uma parte das nossas instituições públicas, é muitas vezes contrária aos deveres enunciados.

O que efectivamente se presencia é que os cidadãos têm imensas dificuldades para obterem as informações (de carácter público) que solicitam nos diferentes balcões de atendimento público, sendo igualmente frequente que, por vezes não consigam as informações necessárias. Isto porque as informações são equiparadas a símbolo de poder, não no sentido construtivo de algo que, bem gerido e utilizado, pode trazer vantagens à sociedade em geral, mas no sentido depreciativo devido ao seu (ilegal) aprisionamento pelas entidades públicas que as detêm. É também frequente que este aprisionamento por parte dos funcionários tenha como objectivo a obtenção de benefícios pessoais que podem caracterizar-se de múltiplas formas, mas redundam sempre em actos de corrupção.

Sendo esta uma realidade que em diferentes alturas já mereceu críticas da sociedade em geral e é frequentemente veiculada pela Imprensa moçambicana, o presente artigo pretende contribuir com a descrição de factos que apontam noutra direcção, os quais devem ser tomados como exemplo a ser seguido e prova de que é possível mudar os comportamentos prevalentes.

Numa visita muito recente que representante sénior da SAL fez a algumas instituições públicas da cidade de Pemba para se inteirar de processos dos seus clientes, teve oportunidade de viver com grande satisfação, atitudes divergentes da prática acima reportada. Com efeito pudemos beneficiar de um atendimento pronto e interessado. Foi-nos fornecida de imediato toda a informação solicitada, os devidos esclarecimentos bem como a documentação relevante. Acresceu ainda à referida prontidão, a simpatia e educação com que fomos atendidos. Tudo isto aconteceu na Direcção Provincial de Agricultura e dos Serviços Provinciais de Geografia e Cadastro da Província de Cabo Delgado.

Achamos que situações como estas devem ser reportadas para servirem de exemplo e para incentivar a sua manutenção, reforço e seguimento. Se ainda é muito cedo para afirmarmos que a prática contrária a lei, à ética e aos bons costumes começa na generalidade a mudar, não é cedo para defendermos que a mesma pode (e tem de) mudar.

Por favor contacte a SAL & Caldeira caso necessite de informação adicional:

	Sede	Delegação
Endereço	Av. do Zimbabwe, 1214	Av. do Poder Popular, 264
Caixa Postal	2830	07
Telefone	+258 21 49 87 46	+258 23 32 59 97
Fax	+258 21 49 47 10	+258 23 32 59 97
E-mail	admin@salconsult.com	linksmoz@teledata.mz
	Maputo	Beira
	Moçambique	Moçambique