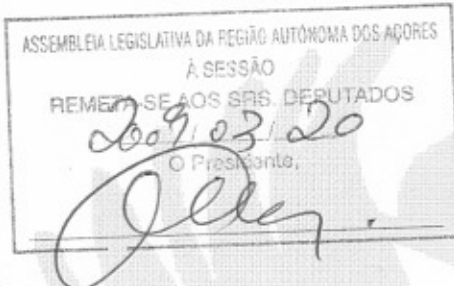




PRESIDÊNCIA DO GOVERNO
*Gabinete do Secretário Regional
da Presidência*
Palácio da Conceição
9504-509 Ponta Delgada



Exmo. Senhor Chefe de Gabinete de Sua
Excelência o Presidente da Assembleia
Legislativa da Região Autónoma dos Açores
Rua Marcelino Lima
9900 Horta

Sua referência	Sua comunicação	Nossa referência	Data
978 Procº 54.03.05/59/IX	26-02-2009	SAI-GSRP-2009-593 Proc. 1.8 ENT-GSRP-2009-563	20-3-2009

ASSUNTO: REQUERIMENTO Nº 59/IX – POSTOS RIAC (REDE INTEGRADA DE APOIO AO CIDADÃO), NAS FREGUESIAS DO NORTE GRANDE E TOPO – ILHA DE SÃO JORGE

Encarrega-me S. Exa. o Secretário Regional da Presidência de enviar a resposta ao Requerimento nº 59/IX, subscrito pelo Senhor Deputado Mark Marques, do PSD. O Governo Regional, sem prescindir quanto ao teor dos considerandos, informa o seguinte:

1. À criação da Rede Integrada de Apoio ao Cidadão - RIAC presidiu a aposta na criação de um projecto de modernização administrativa que conjugasse as especificidades da Região Autónoma, nomeadamente a realidade arquipelágica caracterizada pela descontinuidade geográfica, e os critérios de excelência no atendimento e de aproximação da Administração Pública Regional à população açoriana.
2. Nesse seguimento, e com o intuito de prestar serviços próximo das populações, assentes em critérios de qualidade, rapidez e comodidade, foram criados os Postos de Atendimento ao Cidadão, que representam um dos quatro pólos de funcionamento da RIAC.



3. O conceito subjacente aos Postos, enquanto pontos únicos de contacto, corporiza-se na existência de um “assistente de cliente” que, multidisciplinarmente e de forma personalizada, responde a solicitações diversas. Estas unidades começaram por ser instaladas ao nível de freguesia, sobretudo nas localidades mais afastadas dos centros urbanos, essencialmente em Juntas de Freguesia ou Casas do Povo, tendo vindo progressivamente a multiplicar-se quantitativa e geograficamente.
4. O objecto dos Postos de Atendimento é receber pedidos dos cidadãos, relativos aos produtos que neles são disponibilizados, prestar serviços, encaminhar os pedidos para as respectivas entidades de retaguarda e fornecer informação ao cidadão. A escolha dos serviços aí disponibilizados assenta basicamente nos seguintes critérios: serviços dos quais depende a vida e o bem-estar do cidadão na sua relação com a Administração Pública; serviços que reúnam os padrões de qualidade para uma resposta eficaz e eficiente ao cidadão; serviços de empresas públicas e privadas que melhorem os níveis de comodidade do cidadão.
5. Todavia a partir de 2007, em virtude da introdução de dois novos serviços nos Postos RIAC - Passaporte Electrónico e Cartão de Cidadão - houve a necessidade imperiosa de fazer ajustamentos no processo de expansão da Rede de Postos, de modo a assegurar a cobertura de todas as sedes de concelho, sob pena de aí não serem disponibilizados aqueles dois serviços essenciais, como acontecia anteriormente. Neste contexto foi dada primazia à abertura dos Postos nas sedes de Concelho da ilha de S. Jorge.
6. Uma vez assegurada a entrada em funcionamento do Posto de Velas e da Calheta, foram então adjudicadas, no final de 2008, as empreitadas dos Postos nas freguesias de Norte Grande e do Topo, tendo já sido iniciados os



REGIÃO
AUTÓNOMA
DOS AÇORES

PRESIDÊNCIA DO GOVERNO
*Gabinete do Secretário Regional
da Presidência*
Palácio da Conceição
9504-509 Ponta Delgada

trabalhos de construção civil, em 25 de Fevereiro, no Norte Grande, e em 5 de Março, no Topo.

7. Mais se informa que a abertura será efectuada após a conclusão das respectivas empreitadas, o que deverá acontecer dentro do prazo definido no caderno de encargos, que é de 30 dias.

Os melhores cumprimentos

O Chefe de Gabinete

Hermenegildo Galante

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES	
ARQUIVO	
Entrada <u>1469</u>	Proc. Nº <u>54-03-05</u>
Data: <u>09/03/20</u>	Nº <u>59/12</u>