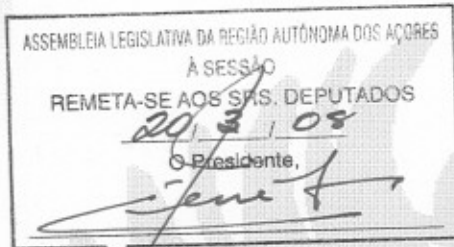




PRESIDÊNCIA DO GOVERNO  
*Gabinete do Secretário Regional  
da Presidência*  
Palácio da Conceição  
9504-509 Ponta Delgada



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
417 Procº 54.03.00/337/VIII	7/2/08	SAI-GSRP-2008-646 Proc. 1.8 ENT-GSRP-2008-342	2008-03-20

**ASSUNTO: RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 337/VIII – “ABERTURA DE  
POSTOS RIAC JUNTO DAS COMUNIDADES EMIGRANTES”**

Encarrega-me S. Exa. o Secretário Regional da Presidência de enviar a resposta ao Requerimento nº 337/VIII, subscrito pelos Senhores Deputados Clélio Meneses, Carla Bretão e António Pedro Costa, do PSD. O Governo Regional, sem prescindir quanto ao teor dos considerandos, informa o seguinte:

1. A criação da Rede Integrada de Apoio ao Cidadão, RIAC, representa uma aposta de modernização administrativa assente nas especificidades da Região, nomeadamente no que concerne à descontinuidade geográfica sendo, por isso, um Projecto inovador caracterizado pela proximidade com as populações e pelo atendimento personalizado, materializado pelos Postos de Atendimento ao Cidadão (PAC's);
2. 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, especificamente nas Juntas de Freguesia ou Casas do Povo, tendo vindo progressivamente a multiplicar-se quantitativa e geograficamente;



3. 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: A) serviços dos quais depende a vida e o bem-estar do cidadão na sua relação com a Administração Pública; B) serviços que reúnam os padrões de qualidade para uma resposta eficaz e eficiente ao cidadão; C) serviços de empresas públicas e privadas que melhorem os níveis de comodidade do cidadão;
4. De uma análise às estatísticas disponíveis, verifica-se a evolução extremamente positiva dos números de atendimento dos Postos da RIAC, desde a designada fase piloto (Setembro de 2004), até à fase de expansão, na qual se verificou a cobertura de todos os concelhos dos Açores, incluindo os três maiores centros urbanos da Região. Veja-se, por exemplo, que entre Janeiro e Dezembro de 2006 houve um incremento de 50% no número de atendimentos realizados diariamente por Posto;
5. Consolidado o conceito de Posto de Atendimento ao nível arquipelágico, para o que contribuiu a disponibilização de múltiplos serviços (v.g. pedido de emissão do Cartão do Cidadão e do Passaporte Electrónico, pagamentos diversos, pedidos de apoio para comparticipação na aquisição de habitação própria, licença de pesca lúdica, regime de apoio ao microcrédito bancário, licença de caça, entre muitos outros), serviços esses de utilidade inquestionável, verificou-se a necessidade de atender aos interesses dos cidadãos açorianos deslocados da Região Autónoma e, bem assim, aproximá-los da Administração Pública Regional;
6. Para o efeito atendeu-se, por um lado, à existência de Casas dos Açores no continente português, ponto de contacto dos açorianos que actualmente aí residem;



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

7. Por outro lado, atendeu-se à comunidade de açorianos emigrantes no continente americano, privilegiando, num primeiro momento, as cidades de Toronto, no Canadá, Fall River, nos Estados Unidos da América, e Hamilton, nas Bermudas, que representam *de per se* três dos maiores destinos da emigração açoriana;
8. Naturalmente, a disponibilização de Postos da RIAC nas comunidades emigrantes será feita de modo progressivo, atendendo não só às especificidades locais, como ao estabelecimento de parcerias, sendo nosso objectivo garantir a presença da RIAC junto das comunidades emigrantes onde se incluirá, como é óbvio, o Estado da Califórnia.

Os melhores cumprimentos

O Chefe de Gabinete

Hermenegildo Galante

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES	
ARQUIVO	
Entrada	975 Proc. Nº 54.03.00
Data:	08 / 03 / 20 Nº 337 / III