

Hoje, eu quero anunciar a decisão do Governo Federal de melhorar os serviços públicos. Vou baixar um decreto que atende aos anseios de milhões de cidadãos brasileiros que passarão a conhecer a modernidade por um outro lado. O lado da presteza, da cortesia e, principalmente, da eficiência. O bom atendimento é um direito de todo cidadão. Começamos por aí.

O decreto que vou assinar entra em vigor amanhã. Mas ainda vamos precisar de um pouco de sua paciência. É que necessitamos de um ano para que todos os órgãos públicos passem a atender nos moldes fixados pelo decreto.

Primeiro, cada um desses órgãos ou repartições, como a gente prefere chamar, vai criar suas normas de atendimento. Vai fixar, por exemplo, o tempo necessário para atender cada cidadão. Como serão tratados quando estiverem em salas de espera ou nas filas. Outra novidade é o acesso privilegiado de pessoas portadoras de deficiência.

Depois de estabelecidas, essas normas devem ser divulgadas para que a população conheça como funciona o órgão. Sabendo com antecedência que tempo vai perder num posto do INSS ou da Receita Federal, o contribuinte organizará melhor o seu dia e vai, no final das contas, conviver de modo saudável com os serviços públicos.

No decreto que vou assinar, torno obrigatória a realização de consultas periódicas aos usuários para que eles avaliem o serviço e sugiram modificações que melhorem a eficiência do governo. É a

partir dessas pesquisas que vamos aprimorar mais e mais a qualidade do serviço público.

Quero fazer aqui um elogio a alguns Governadores e Prefeitos que, antes mesmo do Governo Federal, tiveram a feliz idéia de criar os chamados centros integrados de atendimento ao cidadão. Já existem mais de 50 implantados pelo país afora. Nesses locais, se reúnem vários tipos de serviço. Num lugar só, a pessoa pode tirar carteira de identidade, fazer passaporte, tirar um atestado médico, pagar contas de luz, telefone e assim por diante.

Essa é uma experiência que tem dado ótimos resultados. Já se verificou que há uma diferença muito grande entre o atendimento prestado nestes centros integrados e o prestado pelo mesmo órgão na sua sede de origem. Indo ao um centro desses, o cidadão gasta, às vezes, dez, 15 minutos. Se ele vai à sede do órgão, gasta dias e, em muitos casos, precisa até de um despachante.

Nós queremos ser parceiros de governadores e prefeitos para abrir pelo menos um desses centros em cada estado. Temos verba para investir neles. Vamos entrar com 40% dos recursos necessários à implantação e daremos assessoria. Vinte e duas propostas já estão sendo analisadas e, em breve, vamos assinar os primeiros convênios para a instalação de centros integrados de atendimento ao cidadão em Manaus, Curitiba e Recife.

Você, que paga imposto ou é dispensado, mas é um cidadão brasileiro ou visitante, tem direito a um serviço público de boa qualidade. Pois, muito em breve você vai encontrar eficiência e, sempre que possível, bom humor nos milhares de guichês, balcões e portarias de mais de 200 órgãos do Governo Federal.