

RELAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO COM O PÚBLICO: QUE PRESENTE E QUE FUTURO

Ana Maria Basto Perez*

Paralelamente ao que se verifica no sector privado, cujo sucesso da actividade desenvolvida deposita, em larga medida, nas atenções que são canalizadas aos destinatários das suas acções, dando lugar a que volumosos e complexos estudos nas áreas das relações públicas humanas se publiquem e ao desenvolvimento de rigorosas técnicas de *marketing*, assiste-se, nos tempos modernos, a uma crescente consciencialização dos Governos para a necessidade de se aproximarem cada vez mais dos seus cidadãos, procurando, no fundo, servi-los melhor.

A este fenómeno, nos países democráticos, não estará certamente alheio o factor eleitoral pelo que, pode bem dizer-se, um Governo que, orientado pelo respeito por aqueles que tem por dever servir, inclua no enunciado do seu programa a adopção de medidas e acções que disponibilizem as suas estruturas governamentais de uma forma acessível, célere, eficiente e eficaz, não deixará de recolher, da implementação desta sua política, os naturais dividendos. Ao facto, não será igualmente estranha a consciência que o cidadão vai ganhando dos seus direitos, levando-o a reclamar, como que a troco pelo pagamento das suas contribuições fiscais, a oferta de melhores e mais eficientes serviços públicos.

Vem esta breve introdução para dizer que, em Macau, essa nova filosofia de relacionamento entre a Administração e os administrados é já também uma realidade, que vai ganhando cada vez mais espaço e sentido com a proximidade da data de transferência da sua Administração para a R.P.C. em 1999.

Isto afirma-o quem há 16 anos tem vindo a desempenhar funções públicas neste Território e tem assistido às movimentações operadas, quer no seio dos sucessivos Executivos, quer na própria população, na procura conjunta de formas de entendimento e de

* Presidente dos Serviços Sociais dos Trabalhadores da Administração Pública de Macau e deputada à Assembleia Legislativa.

relacionamento, tendo em vista uma gestão democrática da vida deste Território, baseada no diálogo entre duas comunidades que, mantendo uma coexistência amigável ao longo de 400 anos, se apresentam cultural e linguisticamente diferenciadas.

Em 1975, tinha-se a plena consciência de que, para o desenvolvimento e aprofundamento do diálogo desejável, uma importante e difícil batalha havia a travar: a da língua. Com uma população maioritariamente chinesa, dominando uma percentagem ínfima desta o idioma português, e uma Administração portuguesa, reconhecia-se a necessidade de deitar mão a mecanismos que minimizassem os naturais efeitos da barreira da língua para um perfeito e efectivo relacionamento entre os administradores e os administrados. Sabia-se que na implementação do bilinguismo estava a solução.

Com uma Assembleia Legislativa bilingue, saída da aprovação do Estatuto Orgânico de Macau em 1976, desenvolveu-se a técnica da tradução simultânea, que ainda hoje se encontra em uso no órgão legislativo; maiores importância e atenção dispensaram-se aos Serviços de Assuntos Chineses, que foram objecto de sucessivas reestruturações orgânicas; foi sendo gradualmente implementada a adopção de impressos bilingues em alguns serviços públicos e iniciou-se o ensino da língua portuguesa nas escolas particulares que começaram a manifestar interesse em que o seu ensino nelas fosse ministrado. Um primeiro ensaio na admissão de um técnico superior de formação em língua chinesa (por sinal, no serviço que na altura dirigia e que, pelo seu ineditismo, tanta polémica gerou na imprensa portuguesa local) teve lugar em 1977. Conselhos Consultivos foram criados junto de algumas áreas de intervenção governativas, permitindo a participação de cidadãos que, pelo seu interesse, conhecimento e experiência, um valioso contributo poderiam prestar na resolução dos problemas locais. As portas dos serviços públicos abriam-se sempre que os naturais do Território, após a obtenção da sua licenciatura no exterior, pretendessem regressar à sua terra natal.

Assistiu-se, por assim dizer, a um empenhado esforço da Administração para criar as condições que favorecessem o seu relacionamento com a população, tomando as medidas que a difícil situação financeira do Território, nos finais da década de 70 e inícios da década de 80, para tanto permitia.

Um acontecimento de certo modo inesperado — a assinatura da Declaração Conjunta Luso-Chinesa — veio, entretanto, introduzir um novo ritmo à política então desenhada e gradualmente prosseguida. O bilinguismo, encarado inicialmente pela Administração como um objectivo a alcançar para o reforço do seu diálogo com os seus cidadãos, surge como um imperativo que a mesma deve prosseguir tendo em vista o cumprimento do Acordo assinado por Portugal e pela R.P.C..

Perante esta nova realidade e enfrentada com um limite temporal bem definido, é a Administração levada a, rapidamente, ensaiar novos passos, a avançar com novos projectos e a adoptar novas medidas e soluções.

Multiplicam-se as iniciativas na área dos Planos de Estudo em Portugal (PEP); a utilização de impressos bilingues nos serviços públicos torna-se, por força da lei, obrigatória; a publicação de diplomas legais na sua versão chinesa é também, por força legal, tornada obrigatória; abrem-se os lugares dos quadros de pessoal dos serviços públicos a profissionais de formação académica em línguas que não a portuguesa; grandes investimentos são feitos no ensino e na difusão da língua portuguesa.

Nunca tanto se fez em tão pouco tempo, tendo em vista o desenvolvimento e o reforço das relações entre a Administração e os Administrados.

Nunca como dantes o cidadão se encontra hoje menos dependente do seu conhecimento da língua portuguesa para o acesso aos serviços da Administração e às normas por esta emitidas; não mais o cidadão viu recusada por um organismo público uma petição redigida em língua chinesa; prescinde o mesmo de ter de recorrer hoje a terceiros para o preenchimento de um requerimento em língua portuguesa pelas facilidades que os próprios serviços concedem no auxílio ao seu preenchimento; cria-se o CAIP (Centro de Atendimento e Informação ao Público) que, funcionando como um serviço que procura servir de elo de ligação entre a Administração e os cidadãos, presta-lhes as informações e deles recebe queixas, reclamações e sugestões relativamente à actividade da Administração.

Passos importantes e decisivos foram indubitavelmente dados.

Não contestando a validade e o acerto de todas as medidas e acções em fase de implementação e que foram aqui referidas, uma análise ao estágio presente do relacionamento entre a Administração e os cidadãos traz-nos, curiosamente, algumas surpresas.

Partindo do princípio de que não é possível dissociar do conceito de Administração os serviços que a integram e os elementos que a compõem, constata-se que a política do bilin-guismo — nos moldes como vem sendo implementada — aliada à dominante preocupação da Administração de, em tempo útil, dotar os serviços públicos de funcionários e agentes que no Território permaneçam após o período de transição (política a que se atribui o nome de localização), conduziu ao aparecimento de uma situação imprevista e certamente não desejada.

Assiste-se hoje, no seio do funcionalismo público, a um gradual relegamento da utilização da língua portuguesa para um segundo plano. O dialecto cantonense que, nas duas últimas décadas, foi ganhando terreno como o veículo de diálogo entre uma grande percentagem de elementos bilingues desempenhando funções públi-

cas, vê o seu uso afirmado com o ingresso de novos elementos, a maior parte dos quais dispendo de escolaridade e de formação académica e profissional em língua que não a portuguesa e possuindo desta um conhecimento muito rudimentar. Se a barreira da língua, que tanto dificultava o relacionamento da Administração com os seus cidadãos foi largamente ultrapassada com esta nova política de preenchimento dos quadros públicos, parece assistir-se hoje ao seu ressurgimento, agora no seio da própria Administração, com as compreensíveis repercussões na eficiência do seu funcionamento: são ordens e instruções incompreendidas ou mal compreendidas; são conhecimentos transmitidos e deficientemente acolhidos; são informações dadas e incompreensivelmente recebidas; são entraves no prosseguimento de trabalhos por dificuldades de consulta de legislação ou dos respectivos processos; são trabalhos imperfeitos a carecerem de repetidas correcções e emendas, etc...

Desta situação descrita, não deixam de ser penalizados, em primeira mão, os cidadãos que apenas dominam a língua de Camões e que, não com pouca frequência, enfrentam dificuldades quando a algum serviço público se dirigem para a resolução de uma determinada questão.

Mas, e indirectamente, não deixa igualmente de começar a sentir os efeitos desta situação a generalidade dos cidadãos que, não a conhecendo ou compreendendo, agravam as suas queixas contra a morosidade e a falta de eficiência dos serviços da Administração.

Surpreendentemente, pode também ainda dizer-se que o relacionamento dos serviços públicos com os seus utentes, no momento presente, não sofreu significativas melhorias com a eliminação da barreira linguística. Frequentes queixas veiculadas através dos órgãos de comunicação social e repetidas intervenções de deputados apontando deficiências nesse campo, reflectem que algo há ainda a fazer para que se tenha uma imagem mais positiva do relacionamento da Administração com os seus cidadãos.

Reconhecendo que, para uma transferência suave da Administração, não só perante o ordenamento jurídico que se pretende manter, o uso da língua portuguesa no seio do funcionalismo público não poderá ser dispensado nos tempos mais próximos, admitindo a própria Declaração Conjunta Luso-Chinesa a sua subsistência como uma língua a ser utilizada na futura região administrativa especial (informações recentemente divulgadas apontam até no sentido de a mesma vir a ser considerada uma língua oficial), a situação que se traz a lume sugere que se tomem medidas urgentes de forma a travar atempadamente o seu desenvolvimento.

A revisão dos métodos de ensino da língua portuguesa e maiores exigências na avaliação do seu conhecimento para efeitos de ingresso na função pública; a criação de esquemas de acompanhamento dos elementos recém-admitidos nos serviços públicos tendo em vista o seu cabal esclarecimento sobre as suas atribuições e

formas de procedimento; a disponibilização de estruturas próprias dentro dos serviços para consulta por aqueles que disponham de dúvidas ou careçam de informações e de esclarecimentos pormenorizados; a realização de acções de formação para as áreas de atendimento ao público, são alguns aspectos a considerar.

Tendo presente o velho ditado português que diz «Depressa e bem, não há quem», interroga-se da oportunidade de fazer-se hoje uma pequena pausa para reflectir sobre o caminho já percorrido, para uma avaliação dos passos dados e introduzir, se necessário, as adaptações e as correcções aconselháveis.

O futuro da Administração do Território e, conseqüentemente, as suas relações com os cidadãos, dependentes que estão da eficiência e da eficácia dos seus serviços, parecem sem dúvida aconselhar que, sendo irrefutável uma realidade que se avizinha, a da gradual substituição do uso da língua portuguesa pela chinesa no seio da Administração, não seja o processo acelerado por medidas e acções que, pela sua adopção urgente e não analisada em toda a sua extensão, comprometam já hoje a eficiência e a eficácia desejáveis, com repercussões futuras imprevisíveis.

Para terminar, aplaudo a iniciativa deste colóquio, em boa hora organizado, esperando ter dado, com esta minha intervenção, algum contributo para esta reflexão conjunta sobre uma das mais importantes e difíceis problemáticas do Território neste seu período de transição.

