

Data: 09.02.2012

Titulo: SERVIÇOS PÚBLICOS EXEMPLARES

Pub:

**VISÃO**

Tipo: Revista Nacional Semanal

Secção: Destaque

Pág: 1;3;32;33;34;35;36;3

  
clipping  
consultores

# SERVIÇOS PÚBLICOS EXEMPLARES

## ESCOLAS, TRIBUNAIS, HOSPITAIS, REPARTIÇÕES E EMPRESAS-MODELO

Área: 5542cm² / 111%

FOTO Titragem: 110.500

Cores: 4 Cores

ID: 4003164

Data: 09.02.2012

Titulo: SERVIÇOS PÚBLICOS EXEMPLARES

Pub:

**VISÃO**

Tipo: Revista Nacional Semanal

Secção: Destaque

Pág: 1;3;32;33;34;35;36;37



**clipping**  
consultores



## 32 Pública excelência

Tribunais sem longas listas de espera, centros de saúde com utentes satisfeitos, escolas sem alunos «falhados», repartições que funcionam. Bem-vindo ao mundo dos serviços públicos exemplares

Área: 5542cm² / 111%

FOTO Tiragem: 110.500

Cores: 4 Cores

ID: 4003164

**PORTUGAL  
ESTADO**

# Pública excelência

Tribunais sem longas listas de processos pendentes. Centros de saúde com índices de satisfação de 80 por cento. Escolas secundárias capazes de travar o insucesso e o abandono escolar precoce. Faculdades com dois «nóbeis». Museus nomeados para o principal prémio europeu do setor. Centros de investigação líderes no número de citações de artigos científicos, na área do cancro do estômago e da tiroide. Serviços online rápidos, eficazes e baratos que garantem a prestação de serviços de registo civil, de compra e venda de casa e de constituição de empresas...

O setor público nacional tem redutos de qualidade elevada. Da ciência à administração processual, da saúde à educação, do setor empresarial à justiça, há exemplos no Estado do que de melhor se faz no País... e no mundo

Data: 09.02.2012

Título: SERVIÇOS PÚBLICOS EXEMPLARES

Pub: **VISÃO**

Tipo: Revista Nacional Semanal

Secção: Destaque

Pág: 1;3;32;33;34;35;36;37



### ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Projeto «Nascer Cidadão»  
Casa Pronta  
Empresa na Hora



### JUSTIÇA

1.º Juízo Cível do Tribunal  
Judicial de Guimarães



### EMPRESA PÚBLICA

EDIA, Empresa de  
Desenvolvimento e  
Infraestruturas do Alqueva



### SAÚDE

Serviço de Neonatologia da  
Maternidade Alfredo da Costa  
Instituto Português de  
Oncologia Francisco Gentil  
Unidade de Saúde Familiar  
do Dafundo



### EDUCAÇÃO

Escola Rainha Santa Isabel  
Faculdade de Arquitetura do Porto  
Instituto de Patologia e Imunologia  
Molecular da Universidade do Porto  
(IPATIMUP) e Instituto de Biologia  
Molecular e Celular (IBMC)



### CULTURA

Museu do Côa  
Biblioteca Nacional Digital



Área: 5542cm² / 111%

Tiragem: 110.500

FOTO

Cores: 4 Cores

ID: 4003164

PORTUGAL ESTADO

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



94,01% dos bebés são registados através do Nascido Cidadão, projeto que permite aos pais efetuar o registo ainda na maternidade, sem precisarem de se deslocar às conservatórias do registo civil

Caso raro: a Administração (neste caso, os oficiais de justiça) vai ao local onde está o cidadão (os recém-nascidos e os seus pais), evitando a deslocação deste, facilitando-lhe a vida. E fá-lo, pelo que a VISÃO pôde assistir, de um modo amigável, afetuoso até. É verdade que se trata, geralmente, de uma ocasião feliz. As funcionárias do registo civil dão os parabéns, desejam felicidades, felicitam as mães pela sua condição física, ficam satisfeitas por registar um Dionísio («há tanto tempo que eu não registava um Dionísio») e bebés que, apesar de serem gémeos, «têm um bom peso».

Às vezes, o processo não fica concluído, o pai não está presente (se os pais não são casados, é necessária a presença de ambos), é preciso arranjar um intérprete para converter o alfabeto cirílico para o latino... Ainda assim, o cidadão «sai daqui a saber o que tem de fazer e isso também é serviço público», resume uma das oficiais da MAC. Elas, aliás, merecem ver o seu nome impresso nestas páginas: Cândida Mendes e Isabel Ramos. Nota-se bem que gostam daquilo que fazem. SARA BELO LUÍS

Nascido cidadão

É muito fácil ter um nome

Este é o primeiro contacto do cidadão com o Estado. Bem-vindos a Portugal

Para aqui ninguém comprou secretárias novas, televisores a anunciar as novidades do serviço e postos tateis para tirar a senha. A sala é pequena e o mobiliário até está fora de moda. Não é, portanto, o aspeto que faz do projeto Nascido Cidadão – através do qual é possível os bebés serem registados ainda no hospital – um serviço público exemplar. Na sala do Nascido Cidadão visitada pela VISÃO, a da Maternidade Alfredo da

Costa (MAC), em Lisboa, o ambiente é acolhedor e o serviço é de extrema proximidade. Como em Portugal o Estado quase nunca o é.

Criado em 2006, o Nascido Cidadão está instalado em todos os hospitais públicos e também em alguns privados. A percentagem de bebés registados por esta via é altíssima (94,01% dos registos a nível nacional) e, em alguns hospitais, chega a atingir 100 por cento.



50% dos títulos prediais são emitidos através do projeto Casa Pronta que, desde 2007, veio simplificar o processo de compra e venda de casa

Empresa na Hora

Como os noruegueses

Como na rábula dos Gato Fedorento, de guiché em guiché. Só caricaturando é possível explicar a burocracia que, entre certidões, licenças e cadernetas, era necessária para vender e comprar uma casa. Criado em 2007, o Casa Pronta eliminou os 17 atos exigidos em 9/10 organismos diferentes, simplificando todo o processo. De acordo com o Instituto dos Registos e do Notariado, em 2011 metade das transações prediais já foram efetuadas através deste novo procedimento. Na manhã do dia 24 de janeiro, no Campus da Justiça, em Lisboa, a VISÃO assistiu à venda de um apartamento: presentes estavam o comprador e o vendedor, um representante do banco e dois da imobiliária; as bases de dados haviam sido consultadas, os impostos, liquidados; as certidões foram emitidas de imediato e a alteração da morada fiscal ficou pedida. Não foram cinco, sete minutos, mas quinze. S.B.L.



### Empresa na Hora

## Como os noruegueses

Parece simples, o conceito do Empresa na Hora, outro dos projetos exemplares do Instituto dos Registos e do Notariado: centrar todo o processo nas necessidades do cidadão. Ou, como explica o presidente do instituto por diversas vezes já distinguido pelas suas boas práticas, António Figueiredo: «Tornar a Administração Pública mais voltada para fora.» Desde 2005 que, em

**37** minutos é o tempo médio necessário para constituir uma empresa, através do procedimento Empresa na Hora

Portugal, é possível criar uma empresa em menos de uma hora. Existem pactos pré-aprovados, bem como uma lista de nomes disponível, de modo a que, entre o título e o registo, não haja um hiato temporal.

No final do ano passado, cerca de 64% das novas empresas já tinham sido criadas segundo este regime. E a cereja em cima do bolo é: no ranking do Banco Mundial que avalia os países onde é mais simples e mais fácil constituir uma empresa, Portugal ocupa o primeiro lugar, a par da Geórgia e da Noruega. **S.B.L.**

### + OUTROS

**DECLARAÇÕES ELETRÓNICAS** O número de contribuintes que entrega as suas declarações via internet tem vindo a subir, tendo atingindo, em 2011, 13,6 milhões.

**CARTÃO DO CIDADÃO** Através do número de telefone 707 20 11 22 é possível marcar a emissão do Cartão do Cidadão. O serviço, porém, não está disponível em todas as capitais de distrito.

**PERDI A CARTEIRA** No balcão Perdi a Carteira, disponível em duas das Lojas do Cidadão, em Lisboa, é possível pedir a substituição de vários documentos.

**E-CERTIDÕES** Pode-se solicitar uma certidão através da internet, sem ser necessária a deslocação a um serviço de registo.



### JUSTIÇA

#### Tribunal de Guimarães

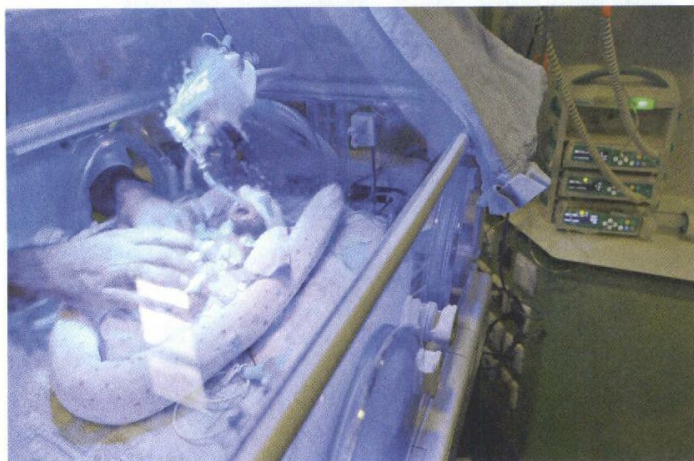
## Um método de trabalho

Uma juíza revolucionou as rotinas e tornou célebre a Justiça. Se ela pôde, porque não os outros?

Desde que chegou ao 1.º Juízo Cível do Tribunal Judicial de Guimarães, em setembro de 2009, Idalina Ribeiro, 43 anos, reduziu pendências em quase todas as espécies processuais. Dos processos sumários, a redução foi de 49%; dos sumaríssimos de 78%; e das providências cautelares de 62,5 por cento. O gabinete da juíza, sobriamente decorado, não está atafalhado de calhamaços, bem pelo contrário. Ainda assim, Idalina Ribeiro garante que não trabalha mais que os outros. Fá-lo é de forma diferente. Começou por «requisitar» dois dos cinco funcionários do juízo para trabalharem consigo. Manuela Marques e Carlos Enes herdaram novas responsabilidades, passando a assessorar a juíza, eliminando muitas das burocracias habituais e parte dos «rituais arcaicos de secretaria». Por exemplo, em vez de se marcarem diligências para datas que ninguém sabe se convêm às partes, tudo passou a ser acordado e agendado pelo telefone, o que garante a presença dos implicados, poupando adiamentos e repetições.

**78%** foi a redução de pendências em processos sumaríssimos, no Tribunal Judicial de Guimarães

O modelo, com o singelo título «Um método de trabalho», impressionou de tal forma que Idalina Ribeiro foi convidada a apresentá-lo, no último congresso dos Juizes Portugueses, em Ponta Delgada, recebendo enormes elogios. Ainda incrédula perante o impacto e mediatismo do modelo, a juíza sublinha que «isto é apenas uma questão de sensibilidade social». **MÁRIO DAVID CAMPOS**

**PORTUGAL  
ESTADO****SAÚDE**

*Maternidade Alfredo da Costa*

## Crónica de uma morte demasiado anunciada

O serviço de neonatologia é um dos mais diferenciados do País, com resultados comparáveis aos dos melhores centros do mundo

Os cuidados são altamente especializados e os instrumentos correspondem-lhes em sofisticação. Em cada compartimento envidraçado está um berço transparente onde dorme, entubado e ligado a máquinas, um recém-nascido com peso inferior a um quilo e meio. Mas ainda há dois anos a Maternidade Alfredo da Costa (MAC) funcionava em instalações decrépitas e pouco consen-

tâneas com a especificidade necessária à salvação de grandes prematuros.

Em 2009, a Unicef distinguiu a maternidade como Hospital Amigo dos Bebés, devido à aposta no aleitamento materno. Nos indicadores Oxford-Vermont, que analisam dados de unidades do mundo inteiro, aquela que continua a ser a maior maternidade do País, com 5 583 partos em 2011, apresenta

resultados acima da média, em vários indicadores. Duração do internamento, prevalência de doença pulmonar crónica, alta com leite materno e capacidade instalada para fazer ecografia transfontanelar, que deteta lesões cerebrais, são apenas alguns deles.

Apesar das provas dadas e dos investimentos recentes – só as obras nas instalações da neonatologia custaram cerca de 600 mil euros – no final do ano passado, vários foram os jornais a vaticinar o encerramento da maternidade. Não se sabe para onde seriam encaminhados os cuidados intensivos de neonatologia caso se confirmasse o fecho da instituição. O certo é que nenhum outro hospital da capital tem capacidade para tratar os cerca de 170 grandes prematuros que passam todos os anos pela Alfredo da Costa. Em Portugal, este serviço, que pode atender 44 bebés em simultâneo, é o maior.

«Muitas vezes discute-se a aritmética dos partos quando o problema são os casos de alto risco», alerta a diretora do serviço de Pediatria da MAC, Teresa Tomé. Embora fique no coração de Lisboa, a maternidade responde a casos-limite de todo o País, prestando assistência a 15% a 20% dos grandes prematuros.

A morte da maternidade foi já anunciada várias vezes, sobretudo quando se avizinha a inauguração de novas unidades privadas. As «exageradas» notícias de encerramento servem a quem?

ISABEL NERY

*Unidade de Saúde Familiar*

## Um oásis no Dafundo

Logo à entrada, há uma placa que anuncia «Unidade de Saúde Familiar (USF) com Acreditação Internacional». Os médicos, enfermeiros e administrativos, num total de 21 profissionais, da unidade do Dafundo aceitaram ser avaliados pela Agência de Qualidade Sanitária da Andaluzia para melhorarem os seus serviços. O resultado é um grau de satisfação a rondar os 80% e um número de utentes sempre a crescer. Descubra as diferenças entre o atendimento tradicional e aquele que se pratica na USF, onde, explica Nelson Gaspar, médico responsável pela acreditação nesta unidade, «as equipas passaram a estar centradas no utente, em vez de estarem focadas no sistema». I.N.

**80%**  
é o grau de  
satisfação entre  
os utentes



*IPO Porto*

## Primeiro entre iguais

A par da magnífica vista sobre a cidade do Porto, no amplo, embora singelo, gabinete do diretor do Instituto Português de Oncologia Francisco Gentil, o mais recente reconhecimento inter pares ocupa lugar de destaque. O caso não é para menos. A unidade de tratamento, investigação e ensino oncológico, criada em 1974, é a primeira da Europa a ser reconhecida pela organização europeia de institutos do cancro, como CCC (Centro Oncológico Multidisciplinar) e Laranja Pontes, o administrador, não esconde o orgulho. E todos os anos, invariavelmente, a instituição ocupa os primeiros lugares do ranking em internamento, consulta externa e ambulatório. «É natural que assim seja», reconhece Laranja Pontes, «porque o utente é, de facto, o centro de todo o processo.» Com uma média anual de 140 transplantes de medula óssea, faz-se aqui um terço do total nacional, sendo mesmo a unidade mais produtiva da Península Ibérica. Aliás, em termos tecnológicos, explica o diretor, «excetuando a terapêutica com partículas, podemos fazer tudo o que está disponível em qualquer centro da Europa».

Em 2010, o IPO teve mesmo o melhor resultado operacional entre os hospitais EPE, com ganhos de 13,4 milhões de euros, segundo dados da Administração Central do Sistema de Saúde. **M.D.C.**



### ANTES DA USF

Doente sai do gabinete e volta ao balcão para marcar nova consulta

Muitos médicos trabalhavam só de manhã

Ouve-se ao altifalante:

«Maria Joaquina, gabinete 3»

Se o médico faltar, é preciso esperar por nova consulta

Se pais faltarem à consulta dos 6 meses de um bebé, nada é feito

### DEPOIS DA USF

Doente sai já com a próxima consulta marcada

Horário de consultas das 8 às 20 horas

Ouve-se ao altifalante: «Senhora Maria Joaquina, dirija-se ao gabinete 3, por favor»

Todos os utentes têm um médico de família secundário, que assegura o atendimento

Se pais faltarem à consulta dos 6 meses, recebem um telefonema da USF para marcarem nova consulta



## EMPRESA PÚBLICA

*Alqueva*

## Um lago virtuoso

A barragem está a mudar o perfil da agricultura no Sul

«O melhor testemunho da qualidade do Alqueva são as novas culturas instaladas na terra», diz Carlos Silva, responsável pela comunicação da EDIA, a empresa de capitais públicos responsável pela conceção e gestão da barragem.

Com influência direta em 20 concelhos localizados em quatro distritos – Beja, Évora, Portalegre e Setúbal –, o sistema de barragens, canais e perímetros de rega abrange cerca de 10 mil quilómetros quadrados, mais de um décimo do território

**10 mil km<sup>2</sup>** abrangidos pelo sistema de barragens, canais e perímetros de rega

nacional. Projetado para regar 110 mil hectares, estão já instalados 52 mil e, em construção, mais 14 mil. Além disso, a albufeira assegura o abastecimento público a 200 mil pessoas.

O projeto permitiu começar a mudar o perfil da agricultura do Sul do País. Os olivais intensivos, a produção de melão, de tomate, milho e de oleaginosas (girassol) ocupam agora zonas antes dedicadas a culturas de sequeiro. A água fornecida é paga. Até agora, foram investidos 1 888 milhões de euros, de um total de 2 563 milhões.

A EDIA gere ainda a herdade da Coitadinha, localizada nas margens do Ardila. O projeto tem uma vertente de turismo da natureza e de exploração sustentada da terra, com a produção de gado de raça mertolenga. **PAULO CHITAS**



**PORTUGAL  
ESTADO**

**EDUCAÇÃO**

*Escola Rainha Sta Isabel*

# A quadratura do círculo

Como no Alentejo se congeminou e se conseguiu reduzir o insucesso escolar

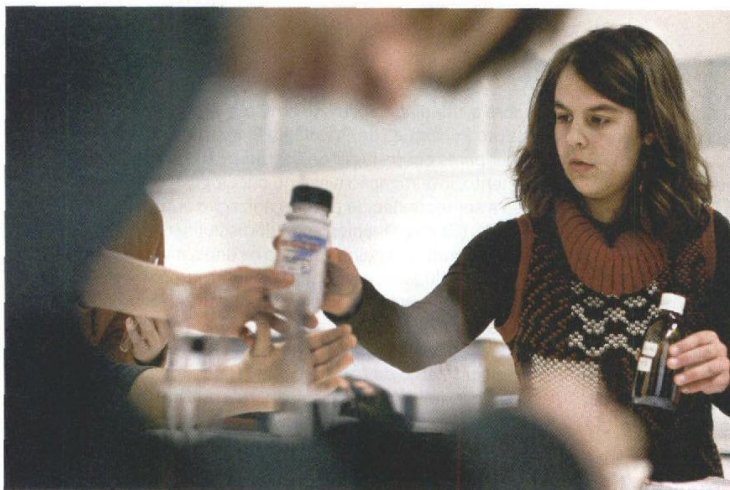
Diminuir a indisciplina, motivar os alunos, melhorar os resultados – foi assim que, na Escola Rainha Santa Isabel, de Estremoz, se fez o impossível.

Em 2002, quando Teodolinda Cruz, docente de História, propôs um método novo para reduzir o insucesso escolar, já havia laranjeiras com frutos amargos no pátio, mas os corredores e as salas ainda não tinham sido renovados. Hoje, a escola, com 830 alunos, 102 professores e aulas do 3.º ciclo ao secundário, está um mimo, graças às obras de remodelação do programa Parque Escolar.

«O meu plano era simples – se conseguíssemos solucionar o problema da turma, resolvíamos o da aprendizagem», assegura Teodolinda, 47 anos. Com níveis de chumbos, no 7.º, 8.º e 9.º anos, bastamente superiores à média nacional, o plano da professora era criar uma turma nova por

cada ano, na qual certos grupos de alunos «estagiassem» durante um mês. A estratégia permitia melhorar o ambiente na turma de origem e criar um mais favorável na de acolhimento, onde se reuniam alunos com o mesmo nível de resultados, de toda a escola.

O projeto Turma Mais foi bem-sucedido logo após um ano – o insucesso diminuiu para menos de metade. «Os primeiros alunos a ir para a turma excedentária são os que têm notas de cinco



LUIS BARRO

## O NÚMERO

Quebra de 58%, no 7.º ano; de uma taxa de retenção e de desistência de 38% para 16%

de 56%, no 8.º ano; de 19,7% para 8,6%;

de 73%, no 9.º ano; de 37,8% para 10,3%.

## Arquitetura

# O prestígio da Escola do Porto



JOEL MARINHO

**2** prémios Pritzker para arquitetos formados nesta faculdade

Com cerca de mil alunos, a Faculdade de Arquitetura é uma das mais pequenas da Universidade do Porto. Ainda assim, todos os anos recebe entre 80 e 90 alunos do programa Erasmus. Isso acontece, na opinião de Carlos Guimarães, o diretor, «porque a FAUP é um estabelecimento de ensino de referência no País e além-fronteiras».

Para lá da atribuição de dois prémios Pritzker – o «nobel» da arquitetura, atribuído a Álvaro Siza Vieira, autor do projeto da faculdade, e Eduardo Souto Moura –, a FAUP voltou às páginas da imprensa por causa da escolha de Pedro Gadanh, docente da escola, para curador de arquitetura contemporânea no MOMA, de Nova Iorque.

Num país com 20 mil arquitetos, a FAUP continua a bater-se por tornar o padrão de excelência do ensino numa mais-valia. Mesmo que as saídas profissionais, em Portugal, sejam uma miragem. M.D.C.



LUIS BARRO

## IPATIMUP e IBMC

# A força da biologia

São duas das estrelas mais brilhantes do Porto e recordistas de boas práticas científicas. Em 2011, o Instituto de Patologia e Imunologia Molecular da Universidade do Porto (IPATIMUP), além da publicação de 194 artigos científicos em revistas internacionais, conseguiu vários milhares as



valores», conta Teodolinda. «Na turma de origem, expurgada dos melhores alunos, começam logo a perceber-se as dificuldades dos estudantes mais fracos», explica José Carlos Salema, 42 anos, diretor da escola. Sucedem-se a passagem de todos os alunos, de todos os níveis, pela turma suplementar. «Consegui elevar as expectativas e aprender mais, melhorar», testemunha Carolina Rato, 13 anos, inscrita no 8.º ano.

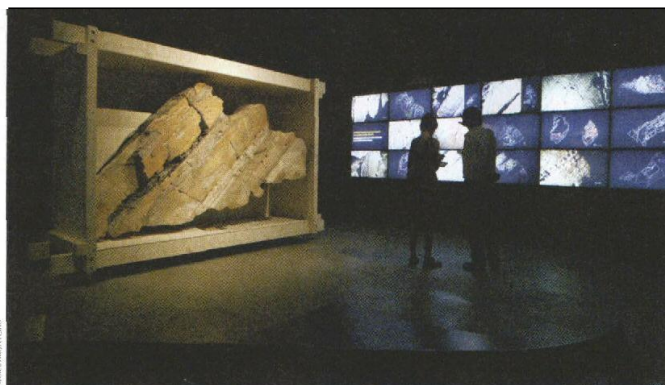
O projeto conta ainda com uma vertente de tutoria – os melhores alunos ajudam os mais fracos – e privilegia o *feedback* contínuo em relação às notas. «Esclarecemos os alunos do que significa, em termos de notas, ter tido ‘mau comportamento’. Assim, percebem o que têm de mudar para conseguir atingir os objetivos», explica Teodolinda.

Com o apoio do Centro de Investigação em Educação e Psicologia da Universidade de Évora, o projeto foi alargado, no ano letivo de 2008/09, a 64 escolas em todo o País. Destas, 58 mantêm-se no programa, que confere um crédito extra de 14 a 25 horas letivas a cada escola. Para o garantirem, estas têm de diminuir em um terço o insucesso escolar, um ano após o início do programa. Teodolinda vaticina: «Uma liderança forte é necessária – só assim as escolas se mantêm no projeto.» PAULO CHITAS

**404**  
artigos publicados pelos dois institutos em revistas científicas

citações de textos publicados por elementos da casa. Por isso, a Universidade do Porto foi «a instituição mundial com mais citações em cancro do estômago e da tiroide», revela, orgulhoso, Sobrinho

Simões, o diretor. O instituto portuense foi também considerado uma das 10 instituições mundiais que mais influenciaram os seus pares em matéria de medicina legal e de ciência forense, na última década. O Instituto de Biologia Molecular e Celular (IBMC) não lhe fica atrás, com 210 publicações anuais, 37 grupos de investigação e serviços nas áreas da infeção e imunidade, da neurociência e da biologia molecular e celular. O financiamento dos 115 projetos científicos é conseguido, segundo Júlio Borlido, docente e investigador do instituto, «em competitivos concursos nacionais e internacionais». M.D.C.



**CULTURA**

*Museu do Côa*

# A arte de acreditar

Muitos prémios, muitas dificuldades, muito empenho do pessoal

Por estes dias, a temperatura no Nordeste transmontano convida pouco a passeios matinais. A média de 47 visitantes por dia (registada em dezembro) confirma que a época é baixa. No entanto, já mais de 52 mil pessoas passaram por aqui, desde julho de 2010 (33% dos quais estrangeiros).

**4**  
prémios distinguiram o novo Museu do Côa, nomeado também para Museu do Ano 2012, pelo European Museum Forum

As razões que fazem desta construção uma referência começam antes da data de abertura. O orçamento (18 milhões de euros) foi cumprido à risca, sem derrapagens orçamentais. E a proeza seria a primeira de muitas... Distinções são várias. Está na lista dos nomeados a Museu do Ano 2012 do European Museum Forum; a Associação Portuguesa de Museologia distinguiu-o (em *ex aequo* com a Fundação Oriente) por

ter o melhor site; o Turismo de Portugal atribuiu-lhe a primeira menção honrosa na eleição dos dez melhores projetos turísticos de 2010. A revista *Wallpaper* nomeou-o para a galardão de melhor arquitetura ainda não há um mês. Fernando Real, presidente da Fundação Côa Parque, em fase de instalação, nota que nada seria possível sem a dedicação dos 29 colaboradores. São «verdadeiros heróis, fazem com que o público não se aperceba das dificuldades.» Mas elas existem. Por falta de verbas, uma das salas está fechada, o museu continua a encerrar à hora de almoço, as visitas ao parque exigem marcação muito antecipada. Espera-se que os pedidos feitos recentemente à tutela sejam atendidos. JOANA FILLOL

*Biblioteca Nacional Digital*

# Muitos (e bons) leitores

A digitalização do espólio da Biblioteca Nacional (BN) começou por ser feita à boleia de comemorações como a do centenário da morte de Eça de Queirós. Digitalizaram-se os materiais mais frágeis (mapas, cartazes e jornais do século XIX) e as obras mais raras (como a Bíblia de Cervera, um dos «tesouros» da BN). A percentagem de documentos digitalizados não impressiona porque o acervo é imenso (23 mil itens, num total de 3 milhões). Significativo é o número de visitas obtido pela BN Digital em 2011: 8 milhões, com uma média de 20 minutos em cada obra, valor que, segundo diz Helena Patrício, responsável pelo projeto, levaria dez anos a conseguir numa leitura presencial. S.B.L.