



## ANÁLISE PORTUGAL MAIS COMPETITIVO II

# Melhor educação cívica. Consciência dos direitos e deveres



**EUGÉNIO VIASSA MONTEIRO**

Professor na [AESE](#)

É bom ter-se noção dos direitos e deveres e habituar-se a exercitá-los. O que é razoável exigir, em qualidade, prazos, etc? Sabendo isso, cada um pode interiorizar o que é esperado dele como fornecedor de serviços, para depois poder exigir, com autoridade moral, dos outros. Proceder desta forma pode forçar a uma reviravolta nos organismos públicos e entidades privadas que não cumprem a sua missão, em todos os pormenores.

Cada organismo, refiro-me sobretudo aos públicos, deve ter bem patente, o tempo normal da prestação do serviço solicitado. E cada trabalhador deve ter uma identificação, para se lhe pedir conta e/ou manifestar agrado.

Uma campanha de comunicação inteligente nos meios de grande alcance, insistindo nos direitos do cidadão e na necessidade da sua colaboração para os melhorar, irá incitar a exigí-los e a estar mais comprometido com eles. Em geral, o português não reclama. Há uma complacência mal-entendida que nunca se sabe se é uma forma disfarçada de justificar a própria preguiça, desordem e laxismo.

Os organismos de certa dimensão deveriam ter um 'provedor do cidadão', a quem apresentar reclamações, sugestões de simplificação e melhoria; elas serviriam para depois se detectar as causas dos atrasos e a languidez e poderiam levar à gradual melhoria dos serviços ou à desclassificação dos empregados irrecuperáveis. Os serviços públicos, em geral, estão pensados para complicar a vida ao cidadão, considerando-o persona non grata; por isso, seria de rever e actualizar os procedimentos em 'favor do cidadão'.

Os exemplos positivos, inovadores, que os há muitos também no nosso país, pois há pessoas com elevado sentido de responsabili-

dade, deveriam ser publicitados: horários de funcionamento previstos para o cidadão-trabalhador; entrega dos documentos solicitados na hora, etc. Deveria dar-se notoriedade aos organismos e ideias que funcionam bem, em favor do utente, com prazos, etc.

O papel das elites. Sem cair em 'elitismos', elas têm importância para qualquer país com pautas exigentes no desempenho dos seus cidadãos. As pessoas mais destacadas em cada sector, respeitadas pela seriedade do seu contributo à sociedade, são as que podem ter uma palavra autorizada para marcar o nível e o ritmo com que cada sector de actividade deve responder.

São elas quem aponta ideias e alternativas de solucionar problemas, quem recorda, pelo exemplo e pela palavra, os seus valores, que deveriam também configurar a sociedade. Elas são, com frequência, fazedores ou líderes de opinião, escutadas pela sua sensatez. Pode ser-lhes útil ter estudado nalguma Instituição de renome, de rigor e exigência intelectual. Quem pelo seu mérito acedeu às melhores instituições, conquista respeito e, provavelmente, maior capacidade de convocatória.

Por isso, há países com algumas 'super-faculdades', instituições de graduação ou pós muito selectivas. Há-as nos EUA, em França, no Reino Unido, na Índia, etc. Nalguns países elas são privilégio de gente importante e/ou rica. Mas quando o mérito pessoal é factor de selecção e há tempo de preparação para exames de acesso, podem ter papel importante na elevação do nível dos candidatos. Tais instituições deveriam fazer reflectir sobre o sentido do dever de solidariedade e de serviço à sociedade, e incluir matérias de estudo sobre pautas éticas a regerem o seu comportamento.

Essas elites são como a 'consciência' da nação; ela acaba por se congregar à sua volta para apoiar e dar ressonância às suas propostas de melhoria do estado de funcionamento do país. Elas vão 'contra-a-corrente', contra facilismos, para evitar o nivelamento pela mediocridade ou a aceitação passiva da generalização da corrupção. Sabem denunciar erros e letargia, para estimularem o bom funcionamento da sociedade nas múltiplas vertentes. ■