



anos de
simplex



CARTÃO DE CIDADÃO
CITIZEN CARD
PORTUGAL
REPÚBLICA PORTUGUESA - PORTUGALSKA REPUBLIK

AVULSO EXISTENTE SOBSCRITO
CONCEIÇÃO DA SILVA

ICARD (Código Único)
PAULA MARIA

SEXO: F ALTURA: 1,78 PRT NACIONALIDADE: PRT DATA DE NASCIMENTO: 24 03 1979
Nº DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO: 000000000 0 ZUA 28 04 2013

Assinatura do titular: Paula Conceição Silva

Prefácio
Agradecimentos



Uma Administração Pública do século XXI

- Os seis instrumentos da mudança



O Simplex

- Quanto mais simples, melhor
- O programa passo a passo
- Um trabalho em co-produção
- O balanço de 4 anos



O Simplex Autárquico

- Quanto mais perto, melhor
- Um ano de Simplex Autárquico



O novo modelo de prestação de serviços públicos

- Uma estratégia integrada e multicanal
- As Lojas do Cidadão de 2ª Geração
- Os Portais do Cidadão e da Empresa



Infra-estruturas tecnológicas para a transformação

- A interoperabilidade na Administração pública
- O Cartão de Cidadão



Financiar com uma estratégia comum

- O Sistema de Apoios à Modernização Administrativa
- Projectos financiados



Uma Administração colaborativa

- Uma mudança de paradigma
- Rede Comum de Conhecimento
- Rede Interministerial TIC



Os trabalhos do futuro

- Uma missão em aberto
- Na simplificação
- Na prestação de serviços públicos
- Nas infra-estruturas tecnológicas para a transformação
- Na estratégia de financiamento
- Na Administração colaborativa

Prefácio

O Simplex inaugurou uma nova linha política em Portugal, de combate à burocracia, de modernização da Administração pública e, principalmente, de redução dos custos administrativos para os cidadãos e para as empresas.

São custos ocultos na sociedade, que verdadeiramente não são medidos e avaliados, mas que pesam muito sobre as empresas e as pessoas.

Nestes quatro anos, demos credibilidade a esta missão, que muitos inicialmente apelidavam de pura retórica política.

Este é o momento de fazer o balanço, de apresentar os resultados.

O programa Simplex teve êxito em muitos domínios, como foi reconhecido pela avaliação independente levada a cabo pela OCDE.

Hoje, temos uma Administração pública que incentiva e apoia, em vez de tratar com desconfiança quem tem espírito de risco e iniciativa;

Que sabe usar a tecnologia para melhorar a qualidade do serviço público, tornando-o mais simples, mais transparente e também mais próximo dos seus utentes, em especial através das Lojas do Cidadão de segunda geração, cuja rede triplicará até ao final do ano;

Que recupera o seu prestígio, a auto-estima dos seus dirigentes e funcionários e a confiança dos cidadãos nos serviços públicos;

Que sabe associar os cidadãos a esta tarefa, ouvindo as suas sugestões, dando mais atenção às suas reclamações;

Que começa a medir mais e melhor os resultados.

Ao longo destes quatro anos foram concluídas mais de 600 medidas Simplex. Mesmo que umas sejam muito mais conhecidas do que outras, ou que umas tenham mais sucesso do que outras, todas elas contribuíram para que Portugal possa hoje ser apresentado como um país que tem uma ambição para a sua Administração pública, que não teme comparações ao nível mundial ou com o sector privado, que tem uma vontade reformista, que está à altura das exigências do século XXI.

Seguramente que esta não é uma tarefa que possa ser concluída numa legislatura. Precisarà de ser continuada, revista e melhorada.

Este combate é absolutamente fundamental para o nosso País e não se mantém vivo sem uma dedicação e determinação permanentes. A burocracia é como uma roda quadrada: quando deixamos de empurrar empena e pára. Mas o Simplex provou que não se trata de uma missão impossível.

A todos, muitos dirigentes e funcionários da Administração pública central e local, que colaboraram e se empenharam na construção deste programa e na execução das suas medidas, com brilho e determinação, quero agradecer o seu empenho, o seu grande esforço, o seu contributo para um Portugal mais justo, mais solidário, mais competitivo. Para um serviço público de qualidade, para os cidadãos, com os cidadãos.



José Sócrates
Primeiro-Ministro

31 de Agosto de 2009

Agradecimentos

Muitas pessoas, nos diferentes Ministérios e Autarquias, contribuíram e possibilitaram os resultados agora apresentados e reflectiram, em conjunto, sobre os trabalhos do futuro.

Outros, em especial no meu Gabinete, estiveram, para além disso, directamente envolvidos na preparação deste Relatório. Na selecção da informação, na sua organização, na redacção do texto final. Com o entusiasmo, a dedicação e o espírito de iniciativa que sempre caracterizou esta equipa nestes quatro anos. Não regateando horas de trabalho, nem evitando melhorar o que já estava pronto só para não ter de começar de novo.

Ao Elísio Borges Maia, ao Afonso Silva, à Ana Neto, à Bárbara Rosa Santos, ao Daniel Martins, à Mafalda Domingues e à Sofia Carvalho o meu sentido agradecimento. As palavras sabem-me a pouco para traduzir o vosso empenho, com que tive o enorme privilégio de poder contar.

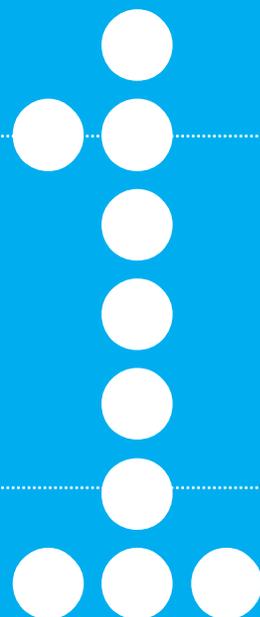


Maria Manuel Leitão Marques
Secretária de Estado da Modernização Administrativa

Lisboa, 23 de Agosto de 2009



Uma Administração
pública do século XXI



Os seis instrumentos da mudança



Nos últimos quatro anos tornaram-se mais visíveis alguns dos grandes desafios que se colocam à Administração pública no início do século XXI. E foi possível encontrar uma resposta sólida para muitos deles.

Referimo-nos, em especial, à passagem para uma Administração com serviços pensados à **medida da procura**, centrados nas necessidades e expectativas dos cidadãos e das empresas, organizados pelos seus eventos de vida: nascer, estudar, criar um negócio, arranjar emprego, voltar à formação, comprar uma casa ou fechar uma empresa. Serviços integrados, com atendimento em balcão único, seja qual for a entidade pública ou o nível de Administração (central ou local) que está por detrás deles, como os balcões Casa Pronta, Nascer Cidadão, Empresa na Hora e Perdi a Carteira.

Uma Administração com serviços concentrados no mesmo local, seja ele físico (como uma Loja do Cidadão) ou virtual (como o Portal do Cidadão e o Portal da Empresa), evitando que os labirintos do século passado se reproduzam na administração electrónica.

Uma Administração onde a **qualidade do atendimento** é valorizada e promovida, com formação, orientações, níveis de serviço e, obviamente, formas de medir a satisfação dos seus utentes.

Uma Administração preocupada com a **simplificação**, que suprime controlos desnecessários ou redundantes, que gradua o controlo em função do risco, que partilha a informação, que decide mais depressa, que se pauta pela transparência dos procedimentos. A eliminação de centenas de certidões, a agilização de procedimentos para criar empresas, a desgradação de exigências em vários regimes de licenciamento (como o industrial, o turístico e

o de urbanização e edificação), a simplificação do processo de prestação de contas estão entre as muitas medidas que dão corpo a este novo paradigma.

Uma Administração que **usa a tecnologia** para transformar os seus procedimentos, a sua forma de decidir, de se organizar e de prestar os seus serviços.

Uma Administração que, para enfrentar algumas destas mudanças, combina a sua tradicional estrutura hierarquizada com **trabalho colaborativo e em rede**, entre diferentes departamentos, entre níveis de Administração (local, regional, nacional, internacional) e com outros parceiros, públicos e privados, para desenvolver projectos conjuntos, definir orientações comuns e partilhar recursos e conhecimento.

Para apoiar esse trabalho em rede, foi criada em 2005 a Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa (UCMA) – uma estrutura transversal, integrada na Presidência do Conselho de Ministros e na dependência directa do Ministro de Estado e da Administração Interna. Com a reestruturação do executivo governamental em 2007, a UCMA deu lugar ao Gabinete da Secretária de Estado da Modernização Administrativa que ficou sob a tutela do Ministro da Presidência.

Com o objectivo de assegurar a gestão e operacionalização das iniciativas de modernização administrativa foi ainda criada, no final de 2006, a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA). Esta Agência absorveu as atribuições do Instituto para a Gestão das Lojas do Cidadão (IGLC), da Agência para a Sociedade do Conhecimento, I.P. (UMIC), no domínio da administração electrónica, e do Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação, I.P. (IAPMEI), no que respeita à gestão da rede de Centros de Formalidades de Empresas (CFE).

Neste Relatório, dá-se conta da **estratégia seguida e das iniciativas concretizadas** para responder aos desafios enunciados, mobilizando cidadãos, empresas e funcionários públicos para mudanças cada vez mais incontornáveis.

Não é propriamente de um balanço que se trata. Sabemos que não estamos perante uma missão fechada. É, sobretudo, o registo de um esforço conjunto de muitos dirigentes e funcionários, uma espécie de relatório de progresso.

Na verdade, as ideias e os projectos que aqui se apresentam são o resultado do trabalho desenvolvido por uma equipa vasta, que **envolveu todo o Governo** e muitas entidades da Administração central, e contou com um forte empenho do Primeiro-Ministro.

Neste esforço, incluem-se também todos os autarcas, dirigentes e funcionários da Administração local que, a partir de 2008, integraram o Simplex Autárquico.

Seguramente, esta é uma tarefa que exige continuidade e persistência. Haverá, assim, medidas cujo sucesso foi indiscutível e outras que precisarão de ser avaliadas e, provavelmente, até corrigidas. Não é objectivo deste Relatório avaliar uma a uma e em profundidade todas elas, mas referir-se, em especial, a **seis instrumentos de mudança** que se revelaram fundamentais para que a Administração pública possa responder com sucesso aos desafios do nosso século.



simplex

Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa

Quanto mais simples, melhor.

O PRIMEIRO desses instrumentos é o **Programa Simplex**, que se distinguiu por combinar as políticas de administração electrónica e de simplificação. Fica o registo da sua história, de como foi evoluindo nas suas quatro edições, da sua metodologia (como é feito e com quem), do seu exemplo como experiência de co-produção com os utentes, da avaliação já efectuada e dos seus principais resultados.

As mais de 650 medidas concluídas, com uma taxa de execução anual sempre superior a 80%, e com iniciativas emblemáticas que resolveram problemas estruturais de regulação e diminuíram significativamente os custos de contexto (como aconteceu em matéria de criação de empresas); o progresso feito nos serviços electrónicos, não apenas no número de serviços, mas também nas suas funcionalidades e usabilidade; ou a avaliação altamente positiva que cidadãos e empresas fazem quer dos serviços *on-line* quer dos balcões únicos criados são factos que demonstram a mais-valia deste instrumento e a importância do seu aprofundamento, como, aliás, foi reconhecido e recomendado pela OCDE.



Quanto mais perto, melhor.

O **SEGUNDO** instrumento é o **Simplex Autárquico**, um exemplo de colaboração entre diferentes níveis da Administração pública, que permitiu estender os mesmos princípios e o mesmo esforço às autarquias que voluntariamente se quiseram associar a esta estratégia de simplificação e modernização de serviços, com medidas próprias, medidas desenvolvidas em colaboração com outros municípios ou em parceria com a Administração central.

No início, em Julho de 2008, o Programa contava com 9 municípios e 67 medidas. Ao longo do primeiro ano aderiram 29 municípios, totalizando 149 medidas de simplificação. A edição de 2009-2010 contará já com 59 municípios e 285 medidas.

O **TERCEIRO** instrumento de mudança consubstancia-se no desenvolvimento de um **novo modelo de prestação de serviços públicos**, multicanal (presencial, Internet, telefónico), disponibilizando serviços em balcão único por eventos de vida, cada vez mais centrados no cidadão e nas empresas, e menos na forma como se organiza o Governo e a Administração.



Merecem aqui especial destaque as Lojas do Cidadão, um projecto iniciado em 1999, que conquistou a preferência dos cidadãos e o reconhecimento em todas as avaliações internacionais. Nos últimos 4 anos, promoveu-se a extensão da rede de Lojas do Cidadão a muitos outros concelhos, num formato de Segunda Geração, mais integrado e mais flexível, um projecto desenvolvido em colaboração com os municípios respectivos.

Até ao momento, foram protocoladas 37 novas Lojas do Cidadão, 8 das quais já em funcionamento, e mais 19 ficarão concluídas até ao fim de 2009. Após esta primeira fase, a rede beneficiará mais de dois terços da população portuguesa, tendo em conta os residentes nesses concelhos e a respectiva área de influência.

Este novo modelo de prestação de serviços públicos, em balcão único e focado na procura, concretizou-se também na organização dos serviços disponibilizados *on-line*. O **Portal do Cidadão** foi dotado de novos serviços (como o processo de alteração de morada) e a sua organização mais orientada para o cidadão e para os seus eventos de vida. E, em Junho de 2006, foi criado o **Portal da Empresa**, igualmente agregador de serviços *on-line* que têm vindo a favorecer a redução dos custos administrativos das empresas, a que assistimos nos últimos anos.



O **QUARTO** instrumento de mudança agrega duas **infra-estruturas da administração electrónica** especialmente importantes, seja pela sua transversalidade e vocação para facilitar mais serviços integrados, seja pela sua capacidade de proporcionar mais serviços públicos *on-line* ou telefónicos com segurança – a Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública e o Cartão de Cidadão.

A elevada procura do Cartão de Cidadão, disponível em 390 locais de atendimento e já pedido por mais de dois milhões de portugueses, e os muitos cidadãos que começam a fazer uso da sua assinatura electrónica mostram que o esforço dispendido e o risco assumido com este projecto complexo e exigente valeram a pena. E exigem um esforço acrescido para o seu aproveitamento, desenvolvendo serviços *on-line* onde este seja usado como meio de identificação e autenticação seguras.



O **QUINTO** instrumento é o Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA), que consagra uma **estratégia de financiamento comum** para suportar muitas destas mudanças, de forma a evitar desperdícios e a permitir maior coordenação. No âmbito do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), o SAMA foi concebido em articulação com o Programa Operacional Factores de Competitividade e os Programas Operacionais Regionais, de forma a que as orientações para a modernização sejam as mesmas para a Administração central e local.

O SAMA permitiu já aprovar 100 candidaturas, em matéria de simplificação do atendimento, racionalização dos serviços e administração em rede, num valor global de cerca de 275 milhões de euros, para além das candidaturas regionais para novas Lojas do Cidadão e modernização dos serviços locais.



rede comum de conhecimento

O **SEXTO** instrumento de mudança são as **redes de colaboração** na Administração pública. A Rede Interministerial para as Tecnologias de Informação e Comunicação (Rede TIC), indispensável para definir em conjunto princípios e normas comuns que permitam caminhar de forma mais racional e sustentável para o futuro, por exemplo, em matéria de interoperabilidade ou de identificação electrónica. E a Rede Comum de Conhecimento (RCC) para promover a partilha de recursos e conhecimento.

Com 209 projectos já registados, da administração central, local, regional e de países lusófonos, a RCC pode tornar-se um importante facilitador da replicação de boas práticas, da troca de experiências e da construção conjunta de uma cultura de simplificação e modernização administrativa.

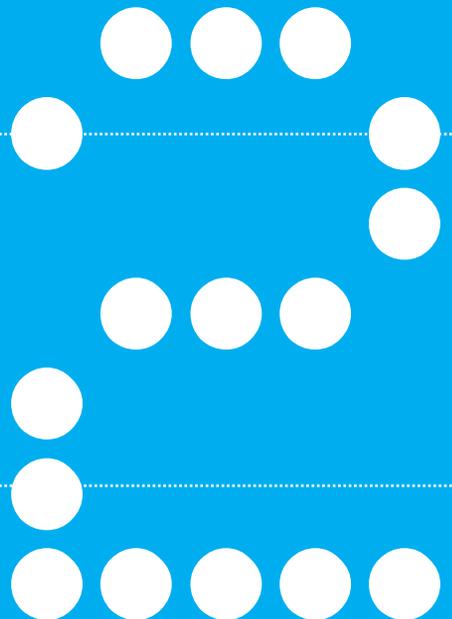
O Relatório termina com uma **agenda de trabalhos futuros**, orientações e sobretudo acções e medidas concretas, que ora surgem na continuidade do que já foi feito, ora apontam novas metodologias, novas áreas de modernização e simplificação, novas formas de colaboração e avaliação.

Seguramente que uma Administração pública com futuro tem de ser pró-activa nesta mudança, estar atenta, ser capaz de adaptar rapidamente os seus serviços a novas tecnologias, a novos contextos e a novas expectativas dos seus utentes. Mesmo aquilo que hoje foi feito com sucesso virá certamente a exigir novas versões: 2.0, 3.0, 4.0...

Só assim poderemos valorizar o serviço público, como instrumento de coesão social e territorial e como promotor da competitividade, sem esquecer a especificidade dos seus princípios, das suas obrigações de acesso universal, da sua organização, da sua ética. Só assim poderemos dispor de **serviços públicos mais simples, mais próximos e à nossa medida**, e de uma **Administração pública para o século XXI**.



0 Simplex



Quanto mais simples, melhor

Neste início do século XXI, a simplificação administrativa e legislativa tornou-se uma tarefa prioritária e incontornável para muitos governos na Europa e fora dela.

As razões são várias e prendem-se, antes de mais, com a necessidade de orientar as Administrações públicas para uma resposta pronta e eficaz às necessidades dos cidadãos e das empresas, facilitando a sua vida quotidiana, o exercício dos seus direitos e o cumprimento das suas obrigações, e contribuindo, assim, para aumentar a confiança dos utentes nos serviços e nos funcionários públicos.

A simplificação é também reconhecida como um importante instrumento para favorecer a competitividade dos países, tendo em conta os seus impactos na redução dos custos de contexto para o exercício das actividades económicas.

A importância da simplificação está ainda relacionada com o seu papel na racionalização e aumento da eficiência da própria Administração pública, permitindo libertar os serviços públicos de tarefas inúteis ou redundantes e deslocar recursos para áreas prioritárias, como a saúde, a educação (incluindo ao longo da vida), a investigação ou a segurança.

Em Portugal, a simplificação administrativa e legislativa foi considerada decisiva para o cumprimento dos objectivos da política de modernização administrativa traçada pelo XVII Governo Constitucional, em 2005, no seu Programa.

Recusou-se a ideia de que a Administração pública pode fechar-se hoje no local em que se encontra e abrir amanhã num outro lado, totalmente remodelada por um passe de mágica. Desde o início que se entendeu ser necessário concretizar um conjunto de iniciativas de simplificação, indutoras de uma cultura de mudança, susceptíveis de mobilizar a confiança de dirigentes e funcionários e de ganhar adeptos nos cidadãos, sem os quais a sustentabilidade destes processos fica por garantir.

Estas iniciativas de simplificação eram indispensáveis, nem que fosse apenas para concretizar a alteração de alguns velhos e incómodos procedimentos administrativos, várias vezes prometida, mas outras tantas adiada, de que eram bom exemplo os dois documentos para o automóvel; ou para melhorar alguns indicadores que nos colocavam nos primeiros lugares, mas a contar do fim, nos *rankings* internacionais sobre custos de contexto para a economia, como o tempo e os procedimentos necessários para criar uma empresa.

PORQUÊ O SIMPLEX?

- Facilitar a vida aos cidadãos e às empresas
- Reforçar a **confiança** dos utentes no serviço público
- Reduzir custos de contexto para as empresas, favorecendo a **competitividade** do país
- Aumentar a **eficiência** da Administração pública

Foi com estes dois projectos que se iniciou a simplificação. Eram então considerados como «missões impossíveis», por dependerem da vontade de serviços e governantes diferentes, que teriam de trabalhar em rede, cooperar, para integrar funcionalidades.

Criada a primeira Empresa na Hora, em 14 de Julho de 2005, emitido o primeiro Documento Único Automóvel, em 31 de Outubro desse mesmo ano, era preciso ir mais longe, alargar o número de participantes, envolvê-los numa estratégia de simplificação – mesmo que com ritmos e ambições diferenciadas – em que a tecnologia servisse para transformar procedimentos e não apenas para os desmaterializar na forma em que já existiam.

Na verdade, adoptar tecnologia sem um esforço de simplificação prévio é perder a oportunidade de eliminar ou reduzir procedimentos desnecessários. Do mesmo modo, a simplificação não deve desperdiçar as potencialidades que as novas tecnologias oferecem para atingir maiores níveis de produtividade.

Por isso mesmo, **juntaram-se as políticas da administração electrónica e da simplificação no mesmo programa, nas mesmas iniciativas.**



Assim nasceu o Simplex, sob a direcção política do Primeiro-Ministro e como uma responsabilidade e uma tarefa partilhadas por todo o Governo.

Pela sua natureza transversal, a simplificação administrativa e legislativa não poderia constituir uma competência atribuída a um ministério específico ou a um determinado serviço público.

Para a preparação do primeiro programa foram pedidas sugestões a todos os ministérios. Certidões a eliminar, procedimentos a simplificar, informação e serviços a desmaterializar, leis a consolidar estavam entre os grandes objectivos do primeiro programa. Foram recebidas mais de 700 propostas de medidas, o que exigiu um grande esforço para a sua selecção.

Havia sugestões muito interessantes, mas inexecutáveis no prazo previsto. Havia algumas que tinham pouco de simplificação. Mas havia também propostas de grande relevância e ambição simplificadora (Segurança Social Directa, Diário da República Electrónico). E outras mais simples (por exemplo, colocar formulários na Internet), mas que representaram o primeiro passo de esforços mais ousados que se lhes seguiram.



« (...) Venho solicitar-lhe a sua colaboração e empenho para o bom e rápido desenvolvimento deste programa, que me cabe coordenar. Para esse efeito, torna-se indispensável que nos sejam facultados até ao dia 13 de Janeiro os seguintes elementos:

- 1. Inventário de todas as licenças e autorizações emitidas pelos serviços que tutela ou em cujo procedimento de concessão intervenha (incluindo pareceres e outras formalidades obrigatórias);*
- 2. Sinalização, neste conjunto de formalidades, daquelas que podem ser de todo eliminadas e/ou simplificadas (eliminação de formulários, recolha de informação on-line, ponto único de recolha de informação e partilha entre serviços, etc.);*
- 3. Indicação, para cada uma dessas medidas de eliminação e/ou simplificação, da data em que poderá estar concluída;*
- 4. Indicação de um ponto de contacto para articulação com a Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa (UCMA) quanto a este programa.*

Se considerar que facilita a sistematização da informação solicitada, poderá utilizar uma ficha do tipo da que junto se anexa.

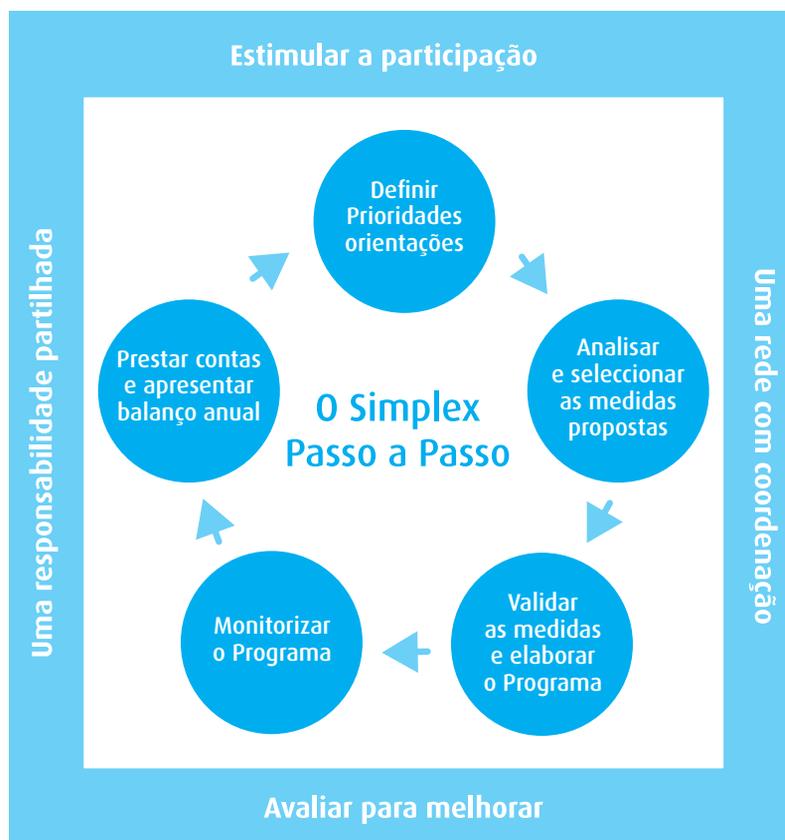
A partir do conjunto de propostas que forem apresentadas, o Primeiro-Ministro definirá as prioridades no âmbito deste programa de simplificação legislativa e administrativa para o ano de 2006, tendo em conta os processos considerados mais críticos do ponto de vista dos cidadãos e das empresas, e ainda aqueles que mais afectam a competitividade internacional de Portugal.»

António Costa
António Costa

Excerto de carta enviada pelo Ministro de Estado e da Administração Interna, António Costa, a 12 de Dezembro de 2005, pedindo sugestões a todos os Ministros para o Programa, após a reunião de lançamento do Simplex com o Primeiro-Ministro, a 6 de Dezembro de 2005.

Foi necessário pedir muitos esclarecimentos (mail para lá, mail para cá; medida que sai, medida que entra). E em 27 de Março de 2006, no Centro Cultural de Belém, o Simplex saiu à rua com 333 medidas. Poucos acreditaram que este número fora um puro acaso. Mas foi mesmo assim.

O programa passo a passo



Construir o programa: uma responsabilidade partilhada

Sem prejuízo de uma coordenação centralizada, o programa Simplex foi, desde o primeiro momento, uma responsabilidade partilhada por todo o Governo, dentro das respectivas esferas de competência. Todos os ministérios e respectivos serviços foram, portanto, chamados a intervir e a participar:

- Na apresentação de propostas para iniciativas de simplificação sectoriais (da responsabilidade de um ministério) e intersectoriais (que envolvem a partilha de compromissos entre diferentes ministérios);
- Na definição de metas e prazos para a sua execução;
- Na avaliação dos seus impactos.

As abordagens participativas (*bottom-up*) permitem beneficiar da experiência de quem está no terreno, neste caso, de quem vive a Administração por dentro e enfrenta no dia-a-dia os seus constrangimentos e desafios. Contribuem ainda para a motivação e envolvimento de todos os agentes da mudança.

OS “SEGREDOS” DO SIMPLEX

- Empenho e direcção política do Primeiro-Ministro
- Coordenação próxima do centro do Governo
- Envolvimento de todo o Governo
- Participação dos serviços e dos funcionários na identificação dos constrangimentos e das medidas de simplificação
- Consulta pública e participação dos parceiros sociais – um trabalho de co-produção

Uma rede com coordenação

Para pôr em prática um programa desta natureza foi necessário organizar uma rede de agentes de simplificação – a **Rede Simplex** –, constituída por um ponto focal em cada ministério.

Na fase preparatória dos programas, compete aos seus membros participar na definição de prioridades, apoiar os serviços na identificação de oportunidades de simplificação, analisando a pertinência e exequibilidade das suas propostas, e articular com outros ministérios as iniciativas intersectoriais.

Após a divulgação pública do programa, acompanham a execução das medidas e asseguram o cumprimento dos prazos, sendo responsáveis pelo reporte mensal da sua evolução.

Mas a tarefa destes interlocutores ministeriais não termina com a conclusão das medidas. Cabe-lhes monitorizar a sua evolução e avaliar os seus benefícios.

O trabalho da rede de agentes de simplificação é coordenado por uma **entidade transversal** com competências na definição estratégica das políticas e dos projectos de modernização e de simplificação administrativa.

Esta entidade é responsável pela coordenação e acompanhamento de todas as fases do programa, da sua concepção à avaliação dos seus resultados.

Nos últimos quatro anos, estas funções foram assumidas, primeiro, pela Unidade de Coordenação da Modernização Administrativa, na directa dependência do Ministro de Estado e da Administração Interna, António Costa; após Maio de 2007, pela Secretária de Estado da Modernização Administrativa, sob a tutela do Ministro da Presidência, Pedro Silva Pereira, com o apoio operacional da Agência para a Modernização Administrativa.

A REDE SIMPLEX

MNE	Laura Lopes Costa Jorge Faria	Simplex' 06, 07, 08 Simplex' 08, 09
MFAP	Sofia Rodrigues Susana Rodrigues	Simplex' 06, 07, 08 Simplex' 08, 09
PCM	Maria José Garcia Francisco André (SEPCM) André Miranda (SEPCM) Marcelo Carvalho (SEAAL)	Simplex' 06, 07, 08, 09 Simplex' 07, 08 Simplex' 08, 09 Simplex' 07, 08, 09
MDN	Inês Pestana Teresa Chaves de Almeida Natália Melo	Simplex' 06, 07 Simplex' 07, 08, 09 Simplex' 09
MAI	Miguel Alves Pedro Barreto Luís Rebelo de Sousa João Labescat	Simplex' 06, 07 Simplex' 08 Simplex' 08 Simplex' 08, 09
MJ	Graça Fonseca Miguel Cabrita	Simplex' 06, 07 Simplex' 07, 08, 09
MAOTDR	Conceição Cordovil Sérgio Cantante Bastos	Simplex' 06, 07 Simplex' 07, 08, 09
MADRP	Rui Ribeiro do Rosário Ana Isabel Paulino Elvira Santos Luísa Tomás	Simplex' 06, 07, 08, 09 Simplex' 06, 07, 08 Simplex' 07, 08 Simplex' 08, 09
MOPTC	Pedro Policarpo Renato Pereira	Simplex' 06, 07, 08 Simplex' 08, 09
MTSS	Victor Hugo Salgado Jorge Rato	Simplex' 06, 07, 08, 09 Simplex' 08, 09
MS	Leonor Sarmento Joel André Azevedo	Simplex' 06, 07, 08 Simplex' 08, 09
ME	João Baptista	Simplex' 06, 07, 08, 09
MEI	Ana Costa Dias	Simplex' 06, 07, 08, 09
MCTES	Miguel Leocádio	Simplex' 06, 07, 08, 09
MC	Lídia Jacob Daniela Monteiro	Simplex' 06, 07 Simplex' 07, 08, 09
MAP	Carlos Narciso Maria José Ribeiro	Simplex' 06, 07 Simplex' 08, 09

Definir prioridades e orientações

Nestes 4 anos de Simplex, fixaram-se diferentes prioridades para cada programa e orientações de natureza metodológica para nortear a identificação, a selecção e a apresentação das medidas de simplificação, que foram comunicadas a todos os ministérios (*top-down*).

As prioridades

O primeiro Simplex foi assumido como um “programa em construção”, com uma acentuada dimensão pedagógica: estimular os serviços públicos a fazer o levantamento das suas interacções com os cidadãos e as empresas, a avaliar os custos e os encargos de cada uma delas e a questionar a sua pertinência.

Para apoiar os serviços nessa tarefa definiram-se alguns objectivos de simplificação:

- Eliminar certidões;
- Desmaterializar formulários e procedimentos;
- Reduzir a burocracia associada aos procedimentos, eliminando os que sejam dispensáveis ou suprimindo algumas das suas formalidades;
- Facilitar o acesso aos serviços públicos;
- Harmonizar e consolidar regimes jurídicos.

Definiu-se também que as medidas de simplificação deveriam corresponder a tarefas concretas, bem desagregadas (por exemplo, declaração de remunerações *on-line* na Segurança Social Directa ou dispensa de apresentação de certidão de registo criminal no pedido de licença de caça), para facilitar, posteriormente, o controlo rigoroso da sua execução. Se as medidas fossem apresentadas de forma mais agregada ou genérica, poderiam facilmente resultar numa “mão cheia de nada”.

Com o primeiro programa pretendeu-se, sobretudo, mobilizar os serviços públicos para participar na sua construção. O Simplex’06 incluiu, assim, uma parte significativa das sugestões dos serviços.

O Simplex’07 representou um salto qualitativo. Melhorou-se o processo de selecção, de responsabilização e de validação política das medidas e adoptou-se um novo modelo de organização do programa centrado nas interacções dos cidadãos e das empresas com os serviços públicos.

Como construir uma medida Simplex?

Uma medida de simplificação pressupõe uma análise prévia dos processos de uma dada actividade administrativa, com o objectivo de os modificar para reduzir os encargos administrativos para os cidadãos ou para as empresas, ou melhorar a eficiência da resposta da Administração.

EXEMPLO DE UMA ORIENTAÇÃO

Em 2007, os critérios instrumentais do primeiro ano deram lugar a critérios funcionais, tendo-se definido que:

- O Simplex deve contribuir positivamente para o reforço da confiança dos cidadãos nas instituições públicas e nos decisores políticos. Para isso, deve facilitar o seu quotidiano, dar atenção aos seus acontecimentos de vida, reduzir ou eliminar processos e procedimentos inúteis ou redundantes;
- As medidas de simplificação, sem pôr em causa a segurança jurídica de pessoas e bens, devem detectar, reduzir e remover obstáculos ao desenvolvimento das actividades económicas, facilitando o comércio, o investimento, a competitividade e a consequente criação de riqueza.

Em consequência, o programa passou a ser organizado tendo em conta os impactos directos das medidas em diferentes domínios e acontecimentos da vida dos cidadãos e das empresas, tais como entrar na universidade ou iniciar uma actividade económica.

O **Simplex'08** deu prioridade à consolidação e à avaliação dos esforços já iniciados, em particular no domínio da simplificação dos procedimentos de licenciamento, tendo-se definido princípios e linhas de acção específicos para esta área.

SIMPLIFICAÇÃO DE REGIMES DE LICENCIAMENTOS – PRINCÍPIOS E LINHAS DE ACÇÃO

- Consolidação legislativa (evitando a dispersão de actos normativos de diferente valor hierárquico, redundantes e complexos);
- Proporcionalidade dos encargos administrativos ao risco da actividade (com desgradação do controlo das actividades de menor risco);
- Reengenharia e desmaterialização do procedimento, eliminando passos dispensáveis;
- Princípio do balcão único;
- Gestor do processo como único interlocutor do utente;
- Transparência e previsibilidade – disponibilização de resposta a questões frequentes, fluxogramas e simuladores de prazos e de taxas;
- Normalização e facilidade de acesso à informação – guias técnicos;
- Acompanhamento *on-line* do procedimento pelo requerente;
- Redução dos prazos de decisão;
- Dispensa de apresentação de informação que a Administração já possui;
- Admissão de pedidos apenas quando devidamente instruídos;
- Consagração de mecanismos de incentivo ao cumprimento de prazos (deferimento tácito, devolução de taxas, etc.);
- Monitorização e avaliação obrigatórias.

Com o objectivo de diagnosticar as áreas prioritárias de intervenção, no terceiro ano de Simplex refinaram-se os critérios de classificação das medidas. Criaram-se vários blocos que agrupam as medidas por áreas prioritárias de simplificação dentro dos principais eventos do ciclo de vida das empresas e das interacções mais frequentes dos cidadãos com a Administração pública.

BLOCOS	ÁREAS PRIORITÁRIAS EMPRESAS
BLOCO 1	Criar empresas Licenciar, credenciar, registar, autorizar Iniciar actividades
BLOCO 2	Gerir e expandir empresas Fazer negócios
BLOCO 3	Extinção de sociedades e actividades económicas
BLOCO 4	Lançamento e comercialização de bens

Esta agregação permite olhar para as medidas como **parte de um todo** coerente e avaliar os seus resultados no contexto de processos mais alargados. Por exemplo, a simplificação de um determinado processo de licenciamento não será apenas avaliada em si e por si, mas também no contributo que der para a simplificação do processo de criação de empresas de um determinado sector.

O **Simplex'09** pretendeu dar continuidade ao objectivo de consolidação, desenvolvimento e avaliação e foi alvo de um novo esforço de agregação das medidas.

Para 2009 definiram-se como prioritárias as medidas de simplificação na área da **saúde** e aquelas cujos impactos beneficiam a vida das **pequenas e médias empresas** (PME).

As orientações

O primeiro programa centrou-se, sobretudo, em preocupações de pedagogia interna, não pretendendo obedecer a uma arquitectura acabada e perfeita, assente em metodologias rígidas e em articulações “milimétricas” entre as medidas que incluiu.

À medida que o programa foi evoluindo, o processo de construção e de apresentação das propostas também foi sendo progressivamente melhorado, tendo os serviços passado a receber orientações mais precisas sobre o que deve ser (e como deve ser formulada) uma medida de simplificação.

Para apoiar os serviços na identificação das situações que devem ser objecto de simplificação e das soluções que podem ser encontradas, deram-se exemplos concretos:

Simplificar o quê?	Simplificar como?
É obrigatório o preenchimento de vários formulários, nos quais se repete alguma informação já anteriormente pedida	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar ou fundir formulários • Obter informação a partir de processos anteriores
É pedida informação já disponível em outros serviços públicos ou a sua comprovação através de certidões	<ul style="list-style-type: none"> • Obter informação já disponível em outros serviços da Administração pública em vez de a pedir de novo ao cidadão • Criar certidões permanentes <i>on-line</i> ou facilitar a partilha de informação entre serviços (respeitando a protecção de dados pessoais)
É exigida a entrega de várias cópias de documentação	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar pedido de cópias, executando-as no balcão receptor
Há dificuldades na partilha de informação entre serviços e na articulação dos procedimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer interfaces electrónicas de transmissão de informação • Disponibilizar o acesso às aplicações informáticas por parte de outros serviços
É prestada informação insuficiente aos utentes ou potenciais utentes de uma determinada actividade administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar e clarificar informação • Disponibilizar informação no canal Internet
São necessárias várias deslocações a diferentes serviços ou ao mesmo serviço para completar um determinado processo (ex.: obter uma licença ou renovar a carta de condução)	<ul style="list-style-type: none"> • Integrar o processo num único balcão ou criar interlocutores únicos • Estabelecer procedimentos de transmissão de informação entre serviços • Criar um canal alternativo para alguns passos do processo (ex.: telefone para informações, Internet para entrega de formulários)
É exigido o pagamento de vários encargos em diferentes momentos do mesmo processo implicando várias deslocações	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar guias de pagamento • Permitir pagamento por transferência bancária • Permitir diversos pagamentos num mesmo acto
Há um elevado número de requerimentos mal preenchidos ou de processos deficientemente instruídos	<ul style="list-style-type: none"> • Publicitar requerimentos preenchidos para ajuda • Elaborar guias de ajuda passo a passo
O tempo necessário para completar um processo é demasiado longo face à importância do processo ou ao ritmo que é aconselhável imprimir à actividade económica em questão	<ul style="list-style-type: none"> • Segmentar os processos em função do menor grau de risco ou de complexidade • Eliminar licenças e autorizações que sejam desnecessárias nas situações de menor grau de risco ou de menor complexidade • Substituir licenças e autorizações prévias por obrigações de notificação e sistemas de certificação • Permitir o acompanhamento do processo e criar canais alternativos de contacto
Não estão definidos prazos limite para uma resposta dos serviços públicos ou não são cumpridos os prazos fixados	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer prazos de resposta • Estabelecer prioridades de resposta no caso de impossibilidade de cumprimento de todos os prazos • Definir tipos de respostas mínimas no caso de incumprimento de prazos • Publicitar as prioridades e os tipos de respostas mínimas
Há um acréscimo elevado mas meramente conjuntural nos processos relativos a uma dada actividade administrativa (ex.: para obter uma determinada licença)	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer protocolos com outros serviços públicos para obter recursos adicionais ou subcontratar parte da actividade

Preparação do Programa Simplex'09

Propostas de simplificação



Medida já articulada com os outros ministérios envolvidos

Título da Medida *

Balcão SIR - Soluções Integradas de Registo

Classificação da Medida

Grupo I: Empresas

Grupo II: Gerir e expandir

Grupo III: Registrar bens e aceder à informação

Objectivo da Proposta de Simplificação *

Criação de um balcão único que assegura um atendimento específico para operações económicas que, devido ao seu volume ou complexidade, aconselhem um tratamento personalizado.

Descrição da Medida *

Criar um balcão único que assegura um atendimento específico para operações económicas que, devido ao seu volume ou complexidade, aconselhem um tratamento personalizado. Através de um único pedido será possível realizar diversos registos com todas as vantagens dos balcões únicos. Podem recorrer a este balcão único todos os interessados que necessitem de realizar operações económicas que, pelo seu número, relação de dependência ou conexão, ou pela identidade ou qualidade dos intervenientes, justifiquem uma solução única. Estão em causa diferentes tipos de operações económicas que implicam um elevado número de registos ou registos complexos, de que constituem exemplo as seguintes: reconfigurações societárias; operações financeiras envolvendo a transmissão de créditos; transferências de direitos; grandes operações económicas; regularização de direitos.

Com o objectivo de normalizar a **apresentação das medidas** determinou-se que devem incluir de forma precisa, clara e sucinta:

- Um **título** abreviado;
- A **classificação**: que corresponde à identificação do beneficiário e do evento de vida a simplificar;
- O(s) **objectivo(s)**;
- A **descrição**: um resumo breve e claro dos processos que se pretendem modificar para reduzir custos de contexto e encargos administrativos, no qual se devem identificar os **benefícios** que a medida vai proporcionar aos cidadãos ou às empresas, ou as vantagens para a melhoria da eficiência da Administração.

Definiram-se igualmente regras para a **formulação correcta** das medidas, tais como:

- Devem ser apresentadas como uma única medida as iniciativas que tenham o mesmo propósito ou finalidade, que incidam sobre a mesma actividade administrativa e cuja execução envolva os mesmos meios ou instrumentos;
- Não devem ser agregadas medidas com propósitos e benefícios tão diferentes que não possam ser executadas e acompanhadas no âmbito de um só projecto de simplificação.

Com o objectivo de **avaliar antecipadamente o risco de incumprimento**, solicitou-se a identificação prospectiva da necessidade de alteração legislativa ou de consulta à Comissão Nacional de Protecção de Dados, por se tratarem de processos complexos e demorados que podem comprometer a concretização da medida dentro do prazo previsto.

Analisar e seleccionar as medidas propostas

Compete à **Entidade Coordenadora** receber as propostas apresentadas pelos serviços dos diferentes ministérios e filtrá-las, verificando se os seus objectivos se enquadram no âmbito da simplificação e da modernização administrativa e se parecem ser exequíveis dentro do espectro temporal definido para o programa.

Sempre que da descrição da medida não resultem claros os seus impactos na vida dos cidadãos e das empresas ou na melhoria da eficiência interna da Administração, são solicitados esclarecimentos, através da Rede Simplex, e, uma vez suprida essa insuficiência, efectuada a reformulação da medida.

Cabe ainda à Entidade Coordenadora identificar as necessidades de articulação no caso das medidas intersectoriais que não tenham sido apresentadas como tal. Quando a medida não foi previamente articulada, é solicitada ao ministério proponente a identificação dos serviços e ministérios a envolver, assumindo a Entidade Coordenadora a tarefa de reunir o consenso quanto ao âmbito e plano de execução da medida, antes de ela ser integrada no programa.

Este trabalho de análise e selecção é executado em permanente colaboração com os membros da Rede Simplex, mas a decisão final de aceitação e de exclusão de medidas no programa cabe à Entidade Coordenadora.

Estimular a participação

Para além de se promover a participação activa de todos os ministérios, procurou-se também desde cedo envolver os utentes – cidadãos e empresas – nos programas Simplex. São eles que melhor conhecem as necessidades de simplificação, que lidam todos os dias com a nossa Administração, que suportam o custo do excesso de burocracia, procedimentos e controlos inúteis ou redundantes.

A partir do segundo programa Simplex, as propostas de simplificação passaram por isso a ser submetidas a escrutínio público, com o objectivo de ouvir todos os interessados – através de consultas públicas prévias ao lançamento de cada programa.

Com a ambição de que o programa fosse cada vez mais um trabalho em co-produção, foram-se progressivamente utilizando novos instrumentos de participação pública, tais como blogues, fóruns e grupos de discussão, painel de especialistas independentes, caixa de sugestões e um prémio de ideias Simplex.

Considerou-se que o contributo e a importância destas experiências de co-produção de um programa público mereciam ser desenvolvidas no presente relatório, o que será feito *infra* no ponto «Um trabalho em co-produção».

Validar as medidas e elaborar o Programa

Uma vez validadas as medidas, consolidadas as articulações entre ministérios nos projectos transversais e confirmados os prazos assumidos para a sua execução, a Entidade Coordenadora prepara a versão final do programa, que é discutida e aprovada em Conselho de Ministros.

Para permitir uma identificação rápida dos principais beneficiários das medidas, estas são organizadas de acordo com os principais eventos de vida das empresas (ex.: Iniciar a Actividade) e dos cidadãos (ex.: A minha Saúde, A minha Casa), e áreas de gestão da Administração (ex.: Gestão de Recursos Humanos, Inovação e Partilha de Conhecimento).

Seguindo os princípios de transparência e prestação de contas, para cada medida é indicado o ministério (no caso das iniciativas sectoriais) ou ministérios (se intersectoriais) responsáveis pela sua concretização e ainda o prazo definido para o efeito.

● A MINHA SAÚDE

M001

ACESSO DIRECTO À ISENÇÃO DE PAGAMENTO DE TAXAS MODERADORAS

 Dispensar os pensionistas com pensão não superior ao salário mínimo nacional de fazer prova anual do direito à isenção de pagamento de taxas moderadoras nos Centros de Saúde, promovendo a comunicação directa entre os serviços da saúde e das finanças. Com esta medida eliminam-se deslocações a serviços públicos para obtenção e apresentação de documentos comprovativos.

→ **Outubro**

MS– MFAP – MTSS

MEDIDA DO PROGRAMA SIMPLEX'09

Findo o processo de verificação, validação e organização final, o programa é apresentado publicamente e disponibilizado no sítio electrónico do [Simplex](#).

Monitorizar o programa

Após o arranque do programa, as medidas ficam sujeitas a um controlo mensal da sua execução, que é desenvolvido pela Entidade Coordenadora em articulação com a Rede Simplex e submetido a Conselho de Ministros.

Definiu-se ainda que:

- Quando as medidas se concretizam, os seus responsáveis devem comunicar “como” e “onde” teve lugar a alteração planeada;
- Nas situações em que se verificam atrasos, devem informar quais as razões para o não cumprimento do prazo e efectuar a devida reprogramação.

MEDIDA	ESTADO
M251 Candidaturas ao ensino superior público e matrículas electrónicas Introduzir processos electrónicos de candidatura ao ensino superior público e generalizar processos de inscrição electrónica (matrícula) nos estabelecimentos de ensino superior	
<i>Medida concretizada com a disponibilização do serviço de candidatura online em www.dges.mctes.pt/online/ e do serviço de matrícula nos sítios Internet dos respectivos estabelecimentos de ensino superior.</i>	

Periodicamente, a Entidade Coordenadora prepara balanços intercalares da evolução do programa e divulga publicamente os seus resultados na conferência de imprensa que tem lugar após a reunião de Conselho de Ministros e em www.simplex.pt.

Prestar contas e apresentar balanço anual

Nas semanas que antecedem o fecho do programa e a elaboração do balanço final, a monitorização e o controlo no Conselho de Ministros passam a ser semanais.

O balanço final permite conhecer a taxa de execução global do programa e os resultados do desenvolvimento de cada uma das medidas.

O relatório final é apresentado publicamente com o programa do ano seguinte e disponibilizado em www.simplex.pt.

Avaliar para melhorar

A simplificação é uma tarefa que deve estar assente em acções permanentes de avaliação e de correcção das práticas administrativas.

Não basta ter bons programas e boas medidas, é preciso também avaliá-los, medir e quantificar os seus resultados e submetê-los ao escrutínio público e a avaliações externas independentes, nacionais e internacionais. Só assim se poderá:

- Saber se os objectivos inicialmente previstos foram efectivamente alcançados;
- Medir a adesão dos utentes e o valor dos ganhos alcançados: quantos utilizam o serviço; quanto tempo, deslocações, papel e dinheiro se pouparam;
- Avaliar o grau de satisfação dos destinatários;
- Identificar oportunidades de melhoria e novas respostas às necessidades dos cidadãos e das empresas;
- Detectar e corrigir as más orientações, evitando incorrer repetidamente nos mesmos erros;
- Conhecer e replicar as boas práticas, optimizando o esforço despendido;
- Criar uma cultura de avaliação nos serviços públicos, promovendo a responsabilização pelo cumprimento das metas assumidas e também o reconhecimento pelos bons desempenhos.

Para esse efeito procedeu-se à avaliação dos programas a vários níveis, que seguidamente se descrevem.

A AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS SIMPLEX

- Avaliação global
- Avaliação medida a medida
- Avaliação na perspectiva dos utentes
- Avaliação externa independente

Avaliação global

Tem como objectivo a obter indicadores de cumprimento geral dos programas, como por exemplo a taxa de execução das medidas em cada ano e por grupo de destinatários e ou evento de vida.

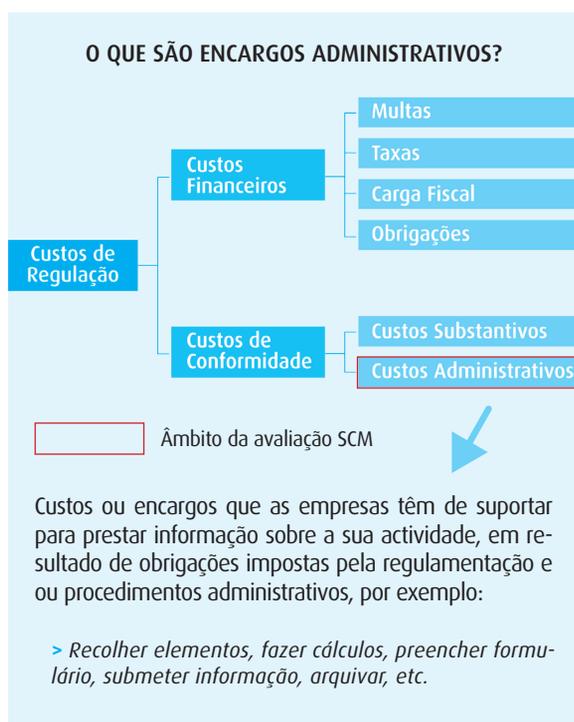
Avaliação medida a medida

Tem como objectivo perceber se, em concreto, os resultados de cada medida foram ou não atingidos.

O grau de complexidade das medidas de simplificação é bastante variável. Existem medidas de simples concretização e outras cujo desenvolvimento é mais exigente. Há medidas que se bastam com uma alteração simples do quadro legislativo ou que são de execução puramente administrativa e da responsabilidade de um único ministério (como a dispensa de entrega de um documento). Mas há outras mais complexas que dependem do trabalho conjunto de várias entidades, do desenvolvimento de soluções de interoperabilidade e da partilha de informação. Uma exigem a reengenharia prévia dos procedimentos, enquanto em outros casos a sua desmaterialização pode trazer de imediato ganhos para os utentes. Desse modo, nem sempre se torna evidente se a mera conclusão da medida produziu ou não efectivamente os resultados pretendidos – por exemplo, o encurtamento dos prazos; ou se um novo serviço aparentemente mais simples e acessível teve ou não adesão por parte dos seus potenciais utilizadores.

A recolha sistemática de indicadores de adesão, de usabilidade e de poupança tornou-se, assim, uma tarefa comum a todos os serviços envolvidos no programa. Se para alguns deles esta já era uma rotina desde o início do programa, ou mesmo antes dele, para outros a cultura de medir resultados constituiu um novo método a que tiveram de adaptar-se.

Avaliação na perspectiva dos utentes



Tem como objectivo conhecer a percepção e quantificar as eventuais vantagens da simplificação do ponto de vista dos utentes dos serviços.

Para avaliar a percepção dos utentes relativamente à qualidade dos serviços, em diferentes vertentes, e medir o seu grau de satisfação, aplicam-se regularmente inquéritos nas Lojas do Cidadão e em outros serviços de atendimento de vários sectores da Administração.

Com o propósito de construir um sistema independente de avaliação regular da satisfação dos utentes dos serviços prestados pela Administração pública promoveu-se um estudo piloto em quatro serviços públicos, que utilizou a metodologia do **Índice Nacional de Satisfação do Cliente** – um indicador calculado com base em inquéritos, por amostragem. Esta metodologia internacionalmente reconhecida permite a comparabilidade entre serviços públicos e privados, nacionais e internacionais. O estudo foi desenvolvido em parceria com o Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação da Universidade Nova de Lisboa.

A mesma metodologia foi posteriormente aplicada a alguns serviços simplificados e disponibilizados em balcão único pelo Ministério da Justiça.

Para medir a redução de encargos administrativos resultante das políticas e medidas implementadas foi utilizada a metodologia *Standard Cost Model (SCM)*.

Esta metodologia permite quantificar os impactos da simplificação medindo os encargos administrativos existentes antes e após a concretização das iniciativas. Mas não só. A identificação dos encargos administrativos relacionados com as actividades que compõem os processos permite ainda definir orientações, que deverão ser repercutidas na concepção de nova regulamentação e na definição de novas prioridades de simplificação.

A adopção da metodologia SCM decorre do compromisso assumido por Portugal no Conselho Europeu de 2007, na Alemanha, para a redução de 25% dos encargos administrativos que oneram as empresas até 2012.

Com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 196/2008, Portugal comprometeu-se a acompanhar activamente o programa europeu e a desenvolver o Programa Nacional de Redução de Encargos Administrativos para as empresas.

REDUÇÃO DE ENCARGOS ADMINISTRATIVOS UM OBJECTIVO EUROPEU E NACIONAL

2007

o Conselho Europeu estabelece uma meta de **redução de 25% dos encargos administrativos que oneram as empresas**, a cumprir em conjunto pela União Europeia e pelos Estados-Membros até 2012. Convida os Estados-Membros a estabelecerem as suas próprias metas, de ambição comparável, a nível nacional.

2008

Portugal aprova a **Resolução do Conselho de Ministros n.º 196/2008**, onde se compromete a reduzir 25% dos encargos administrativos até 2012.

Avaliação externa independente

Tem como objectivo submeter o programa Simplex à avaliação de peritos externos e independentes e daí recolher orientações para sua melhoria – o programa visto de fora. Com essa finalidade, em 2006 solicitou-se um estudo à Organização para a Cooperação Económica e Desenvolvimento (OCDE).

Os resultados dos diferentes tipos de avaliação a que se submeteram os programas Simplex ao longo dos quatro anos encontram-se detalhados no ponto «**Resultados**».

Um trabalho em co-produção

A co-produção é, hoje, um tema central na discussão sobre o modelo de produção e distribuição de serviços públicos. Não para desse modo diminuir o papel ou a responsabilidade do Estado na sua provisão (que a actual crise tornou tão evidente), mas como forma de os tornar mais próximos dos seus utentes e, em consequência, aumentar a sua confiança na prestação pública.

Trata-se de envolver progressivamente os utentes, a título individual ou colectivo, na produção de serviços públicos, de modo a que os resultados também dependam, pelo menos em parte, do seu comportamento.

A questão subjacente é, sobretudo, a de adaptar o serviço às necessidades e expectativas dos seus destinatários, interagindo com eles ao longo de todo o processo e não apenas no momento da prestação do serviço final: no desenho do serviço, em colaboração com os seus destinatários (*co-design*), beneficiando da sua experiência de vida e conhecimento, por exemplo, na definição de prioridades e medidas Simplex; na decisão, como acontece nas experiências de orçamento participativo; na implementação do serviço, por exemplo com participação na gestão das escolas; e, finalmente, na avaliação dos resultados.

A relação de dependência do cidadão é substituída por uma relação de interdependência, para a qual concorrem as pessoas, as famílias e as organizações sociais.

“Se queres ir depressa vai sozinho, mas se queres chegar longe procura companhia”, poderá bem ser o lema deste novo paradigma de maior envolvimento e responsabilização social e individual nas tarefas públicas que nos tocam.

Importa, assim, facilitar as oportunidades para essa co-produção. Isso mesmo foi amplamente explorado no âmbito da preparação (e avaliação) do Simplex, por diferentes formas que foram evoluindo ao longo destes quatro anos.

A consulta pública

A consulta pública é hoje um dos vários mecanismos a que recorrem sistematicamente os programas de simplificação para prosseguir objectivos de transparência, de responsabilização e de aproximação das políticas públicas às necessidades e expectativas dos cidadãos.

As vantagens da abertura às contribuições externas são conhecidas:

- Permite às partes interessadas dar opinião sobre as políticas e, assim, poder influenciar a sua orientação;
- Reforça a responsabilização dos decisores políticos;
- Contribui para melhorar a qualidade das decisões.

Na verdade, a experiência e o conhecimento directo que os utentes dos serviços públicos detêm das práticas administrativas são elementos de grande pertinência para definir prioridades, identificar constrangimentos e procurar soluções.

Por essa razão, a partir da sua 2ª edição (2006/2007), os programas Simplex passaram a ser colocados em consulta pública.

As consultas dos Programas Simplex foram concebidas como processos de consulta aberta. Permitiu-se o acesso ilimitado e contribuições livres não circunscritas às medidas apresentadas. Apelou-se tanto à participação crítica como à criativa, com apresentação de novas medidas.

O público-alvo foi definido de uma forma ampla. Consideraram-se “partes interessadas” os cidadãos, as empresas e as organizações da sociedade civil que os representam, com particular incidência nas associações sindicais, patronais, representativas de actividades profissionais e de interesses económicos e difusos.



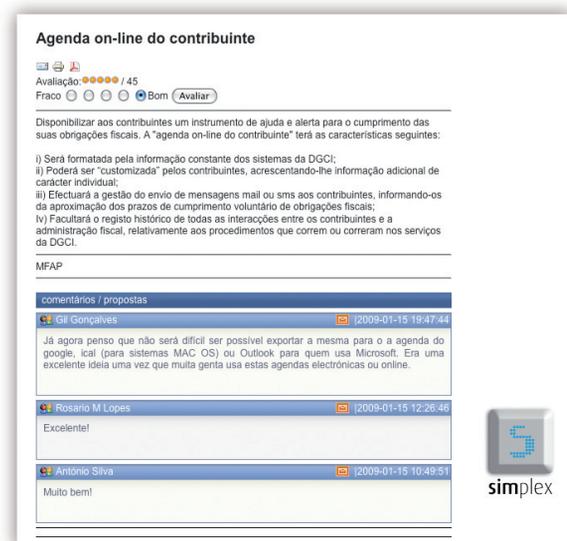
Para promover a participação, a fase de consulta pública foi precedida de campanhas de divulgação:

- Dirigiram-se convites a associações e a todos os utilizadores registados nos Portais do Cidadão e da Empresa;
- Publicaram-se anúncios na imprensa diária e semanal e no Portal do Governo.

As propostas de simplificação dos ministérios foram disponibilizadas para consulta pública através de um sítio electrónico específico.

Com o intuito de facilitar a pesquisa e otimizar a participação, as medidas foram agrupadas de acordo com os seus principais destinatários (cidadãos, empresas e Administração pública) e, dentro destes, em subgrupos relacionados com os principais acontecimentos de vida quer dos cidadãos quer das empresas.

Em 2009, utilizou-se pela primeira vez um formato blogue que, para além de permitir comentar todas as medidas e propor novas, veio tornar possível visualizar e comentar as votações e os contributos de todos os participantes, tornando mais transparente e dinâmica a participação.



No decurso do processo de consulta, todas as sugestões, comentários e novas propostas recebidas – de cidadãos, de empresas e de associações – foram encaminhadas para os diferentes ministérios competentes em razão da matéria, para apreciação da sua pertinência e oportunidade. A estes competia também responder individualmente aos proponentes sobre a viabilidade de cada sugestão.

Uma parte desses contributos foi incorporada nas versões finais dos Programas Simplex de 2007, de 2008 e de 2009, quer pela reformulação e ou exclusão de medidas inicialmente previstas quer pela adopção de novas medidas.

Grandes números da Consulta Pública

28Nov.06 a 15Dez.06

274 participações

86 sugestões consideradas no Programa Simplex'07

13 novas medidas integradas

21Dez.07 a 15Jan.08

775 participações

65 sugestões consideradas no Programa Simplex'08

38,3% participação com novas sugestões

7 novas medidas integradas

14Jan.09 a 01Fev.09

634 participações

43% participação com novas sugestões

21 novas medidas integradas no Programa Simplex'09

Os resultados das consultas públicas foram divulgados através de relatórios detalhados – que permitem conhecer o âmbito das sugestões e comentários e as razões para a sua inclusão ou não nos Programas – e disponibilizados no sítio electrónico do [Simplex](#).

Nos três anos de consulta pública, verificou-se, por exemplo, que as medidas de simplificação com impactos na vida dos cidadãos suscitaram sempre mais participação.

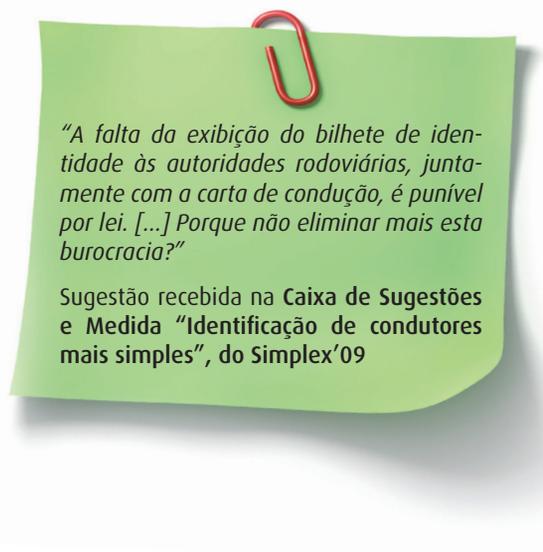
Entre os motivos que levaram à não consideração dos contributos da participação pública encontram-se:

- O facto de se situarem fora do âmbito da simplificação (por se tratarem, por exemplo, de queixas ou exposições sobre situações concretas);
- O facto de corresponderem a medidas já concretizadas em programas anteriores;
- O facto de não se considerar viável a execução das ideias propostas.

A caixa de sugestões

Em resposta ao apelo de muitos cidadãos, criou-se em 2008 uma Caixa de Sugestões que está permanentemente aberta à participação pública em www.simplex.gov.pt.

Os contributos que chegam a esta caixa diariamente são encaminhados para avaliação dos ministérios competentes e algumas das propostas foram acolhidas no Programa Simplex'09.



O Prémio Ideia.Simplex

Também em 2008, ensaiou-se uma nova forma de incentivo à participação e co-produção do programa.

Com o objectivo de envolver directamente aqueles que todos os dias asseguram os serviços públicos, lançou-se em Outubro desse ano, pela primeira vez, um concurso de ideias de simplificação para os funcionários públicos – o Prémio Ideia.Simplex.



Pretendeu-se, assim, estimular a capacidade de inovação neste domínio por parte de todos os que exercem funções públicas, beneficiando da sua experiência profissional e da sua relação de proximidade com os utentes.

A adesão a esta iniciativa pioneira foi muito positiva. Em apenas um mês – de 29 de Outubro a 30 de Novembro de 2008 – chegaram 313 candidaturas individuais e colectivas de todo o país e das diferentes áreas da Administração pública central e local.

A avaliação das candidaturas obedeceu a critérios de originalidade, exequibilidade (incluindo relação custo-benefício) e potenciais impactos das ideias na redução dos encargos administrativos para os utentes e na melhoria da eficiência dos serviços. O desafio do júri consistiu em

seleccionar as soluções de simplificação que representassem o melhor compromisso entre os referidos critérios. Esta análise foi desenvolvida em colaboração com os membros da Rede Simplex, que deram resposta aos esclarecimentos necessários à avaliação do júri.

A diversidade das ideias não tornou esta tarefa fácil. Umhas eram mais específicas, propunham mudanças em determinado serviço, outras, mais ambiciosas e complexas, sugeriam transformações de carácter transversal. Balcões únicos para a importação de automóveis, mais serviços electrónicos para professores e alunos, avisos por sms, desmaterialização de expediente entre serviços públicos são alguns dos tipos de sugestões recebidos.

Destas ideias, quatro foram premiadas (duas ex-aequo) e outras tantas distinguidas com menções honrosas.

As Ideias.Simplex'09 Vencedoras

1º Prémio

Acesso directo à isenção de pagamento de taxas moderadoras

Proposta por: Olga Santos, Maria Queirós e Vera Machado (funcionárias do Centro de Saúde da Penha de França)

Medida n.º 1 do Simplex'09

2º Prémio

Declaração de Remunerações uma só vez

Proposta por: Paula Costa (funcionária do Instituto de Informática, I.P., do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social)

3º Prémio

Recibo de vencimento electrónico

Proposta por: Margarida Martins (funcionária do Instituto Nacional de Administração, I.P.) e Vitor Sousa (funcionário do Gabinete de Gestão Financeira do Ministério da Educação)

Medida n.º 183 do Simplex'09



Os prémios foram atribuídos a ideias com beneficiários distintos: o primeiro reconheceu o mérito de uma proposta que visa tornar a vida de muitos cidadãos mais fácil; o segundo valorizou uma solução que permitirá às empresas poupar tempo e dinheiro; e o terceiro premiou uma medida que evitará a circulação de papel desnecessário nos serviços da Administração pública.

Duas destas ideias foram já integradas no Simplex'09 e está em avaliação o impacto da proposta premiada em 2º lugar com vista à sua inclusão no próximo programa.

O Painel de acompanhamento

O Painel Simplex foi constituído em 2007 para apoiar a Entidade Coordenadora e a Rede Simplex na definição de prioridades, na identificação de metodologias e na selecção de medidas de simplificação.

Os seus membros foram escolhidos em função da sua experiência profissional, da sua competência e da sua independência.

Painel Simplex

Ana Maria Perez – Ex Vice-Presidente do Instituto Nacional de Administração

Maria Celeste Hagatong – Administradora do Banco Português de Investimento

Rui Moreira – Presidente da Associação Comercial do Porto - Câmara de Comércio e Indústria do Porto

Teodora Cardoso – Presidente do Conselho Directivo da Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento

Teresa Mendes – Presidente da Direcção do Instituto Pedro Nunes da Universidade de Coimbra

Outras formas de participação

Ainda com o objectivo de incentivar os utentes a assumirem o papel de agentes da mudança e a construir um Programa mais próximo das necessidades de simplificação por eles identificadas, promoveram-se outras formas de participação.

Em Junho de 2008 teve lugar o primeiro Fórum PME, organizado em parceria com a COTEC – Associação Empresarial para a Inovação – que seleccionou entre os seus associados um grupo de empresas para participarem na discussão das áreas prioritárias de simplificação e de administração electrónica.

Os encontros que a partir daí se realizaram permitiram conhecer melhor as situações que as empresas consideram mais críticas e as soluções que apontam para a simplificação dos procedimentos tanto no âmbito da Administração central como local.

O Simplex'09 foi também o resultado dos contributos recolhidos através de um inquérito às PME, que o Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação (IAPMEI) conduziu, com o objectivo de identificar os constrangimentos que mais incomodam as empresas nas diferentes fases do seu ciclo de vida e, assim, obter propostas de melhoria.

Entre os co-produtores dos programas Simplex, encontram-se ainda os membros da Comissão para a Desformalização – que reúne regularmente no Ministério da Justiça para discutir projectos de desmaterialização, eliminação e simplificação de actos e processos, em especial, na área da justiça – e a Câmara de Comércio e Indústria Luso-Alemã.

FÓRUM PME Para um Simplex à medida das empresas

“Criar um repositório central de informação da empresa, para evitar que as empresas que se candidatam a concursos públicos tenham de repetidamente reproduzir e entregar a mesma informação ao Estado.”

Ideia sugerida no Fórum PME e Medida “Repositório de Informação da Empresa”, do Simplex'09

“Há grande complexidade burocrática com os pedidos de reembolso de IVA junto da DGCI.” [Sugiro o] “cruzamento automático de informação dos despachos aduaneiros de exportação, eliminando a necessidade de obter os documentos originais junto dos operadores de transporte.”

Resposta de uma empresa ao Inquérito do IAPMEI e Medida “Simplificação dos Reembolsos de IVA para Empresas Exportadoras”, do Simplex'09

O balanço de 4 anos

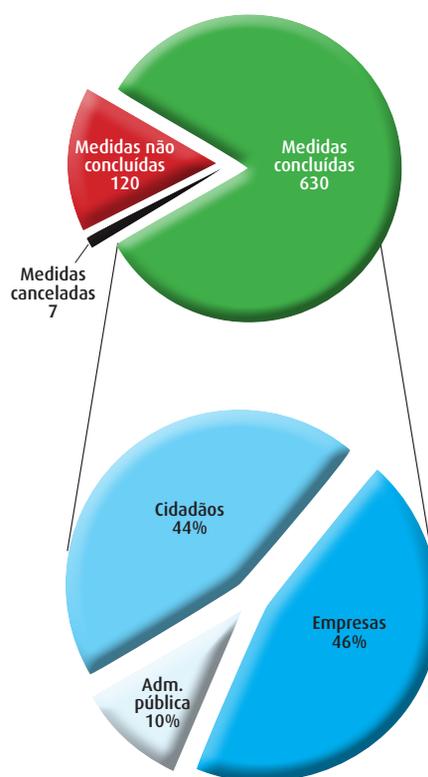
Neste ponto apresentam-se os principais resultados do trabalho desenvolvido ao longo dos últimos 4 anos, re-partidos de acordo com as diferentes abordagens e formas de avaliação que têm sido utilizadas para monitorizar o Simplex e avaliar as suas medidas.

- **Os resultados da avaliação global dos programas** – correspondem ao apuramento da taxa de cumprimento dos Programas e das suas medidas.
- **Os resultados da avaliação medida a medida para as empresas** – correspondem à medição da adesão e da usabilidade para um conjunto seleccionado de medidas já concretizadas, com impacto preferencialmente nas empresas, sem prejuízo de muitas delas se traduzirem também em melhorias na eficiência da Administração.
- **Os resultados da avaliação medida a medida para os cidadãos** – correspondem à medição da adesão e da usabilidade para um conjunto seleccionado de medidas já concretizadas, cujo impacto beneficia sobretudo os cidadãos, sendo certo, uma vez mais, que muitas delas beneficiaram igualmente a eficiência da Administração.
- **Os resultados da avaliação feita pelos utentes – cidadãos e empresas** – resultam, em primeiro lugar, do apuramento, directamente junto dos utentes, do seu grau de satisfação com alguns serviços; e, em segundo, contabilizam as poupanças obtidas pelas empresas fruto da implementação de um conjunto de medidas Simplex que as tiveram como principais destinatários.
- **Os resultados da avaliação externa independente** – resultam de um estudo de avaliação do programa, desenvolvido pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE).

Os resultados da avaliação global dos programas

Ao longo dos 4 anos de Simplex, a taxa de execução superou sempre os 80%. Nos 3 primeiros anos em que foi efectuado o balanço deste Programa – 2006, 2007 e 2008 – foram concretizadas 630 medidas, dentro dos prazos estabelecidos, das 757 programadas. Este resultado corresponde a uma taxa de execução de 83%.

EXECUÇÃO das medidas Simplex e DISTRIBUIÇÃO POR BENEFICIÁRIO das medidas concluídas



TAXA DE EXECUÇÃO DOS PROGRAMAS SIMPLEX

83%

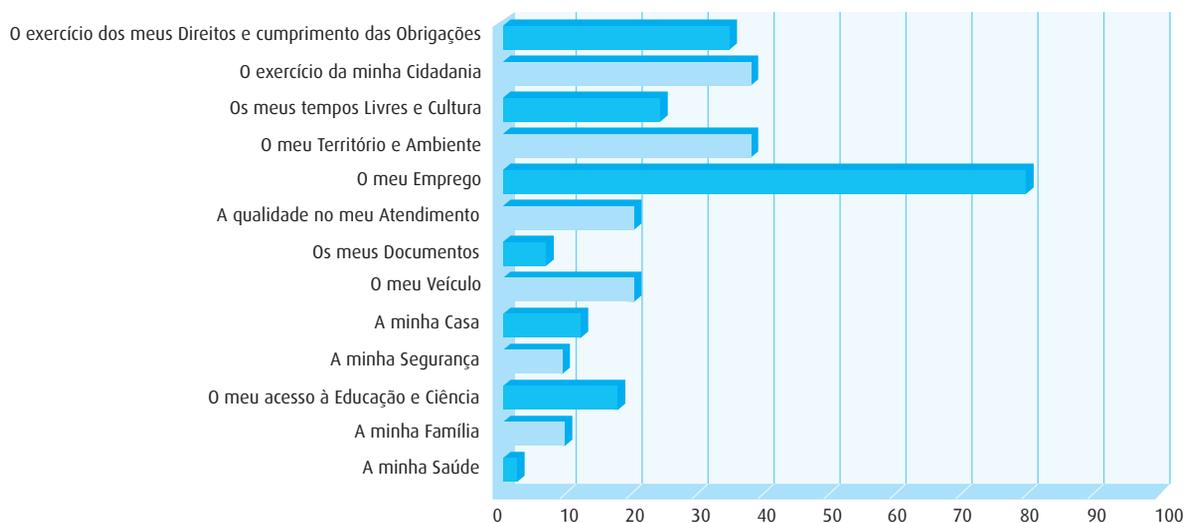
Em 2009 foram já executadas, até à primeira metade do ano, 31 medidas de simplificação.

A maioria das medidas concluídas teve como beneficiários os cidadãos (44%) e as empresas (46%), não obstante se encontrar, em muitas delas, impactos muito significativos para a eficiência da Administração. As medidas especificamente dirigidas à organização e gestão internas da Administração pública e a facilitar a vida dos funcionários públicos representam 10%.

O Simplex organiza as medidas de simplificação, no caso dos cidadãos e das empresas, por eventos de vida onde a sua relação com a Administração Pública pode ser simplificada; no caso da Administração pública elas são organizadas por áreas de gestão.

Os gráficos seguintes ilustram o peso relativo de cada uma das medidas por evento de vida (cidadãos e empresas) e área de gestão (Administração pública).

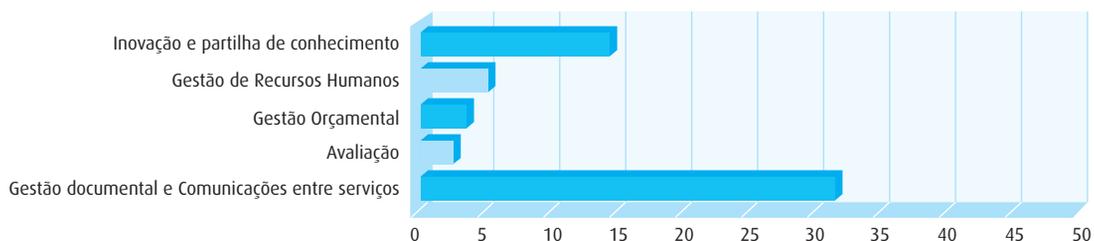
Distribuição das medidas dirigidas a CIDADÃOS por evento de vida



Distribuição das medidas dirigidas a EMPRESAS por evento de vida



Distribuição das medidas de eficiência na ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA por evento de vida

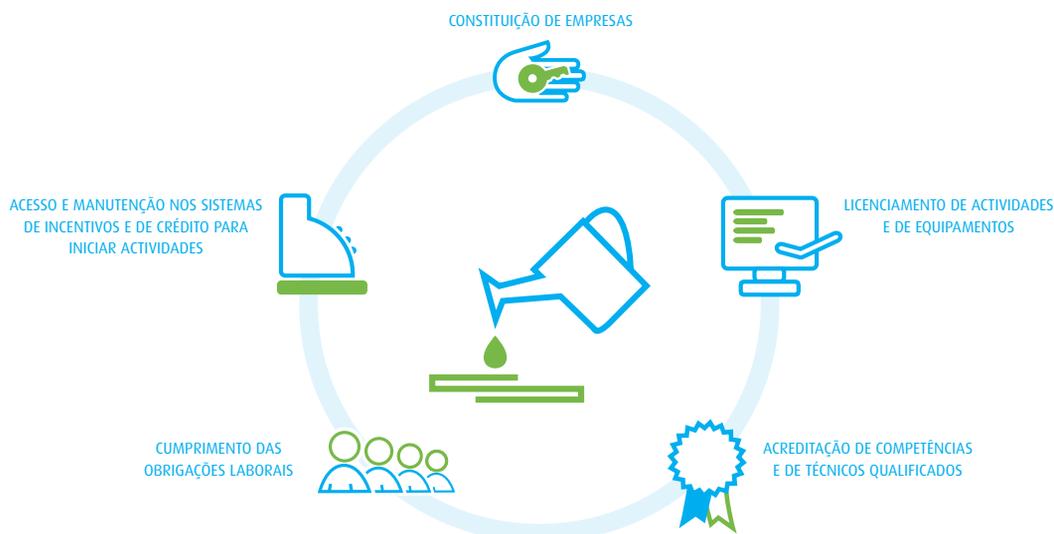


Em seguida, enunciam-se os resultados de algumas das medidas mais relevantes para cidadãos e empresas.

Os resultados da avaliação medida a medida para as empresas



O que foi feito para simplificar?... Iniciar actividade



Há pouco mais de 4 anos para criar uma empresa em Portugal eram necessárias várias semanas, preencher múltiplos formulários e muitas deslocações a diferentes serviços.



Em 2005, em apenas três meses, foi implementado um procedimento simplificado de criação de empresas, designado **Empresa na Hora (ENH)**. A partir de Julho desse ano, passou a ser possível criar sociedades – anónimas, por quotas ou unipessoais por quotas – em menos de uma hora (36 minutos foi o tempo médio em Julho de 2009), sem formulários e num único atendimento.

Antes da Empresa na Hora:

- Cerca de 1 mês
- 20 formulários
- Várias deslocações

Depois da Empresa na Hora:

- Menos de 1 hora
- 0 formulários
- 1 deslocação

Um ano depois, esta “via verde” passou a estar igualmente acessível de forma desmaterializada, no Portal da Empresa. Criar uma **Empresa on-line (EOL)** está hoje ao alcance de todos os cidadãos detentores do Cartão de Cidadão, bem como de advogados, solicitadores ou notários possuidores de certificados digitais.



Em poucos minutos, pode escolher a firma ou designação da sociedade, submeter o pacto social – que pode ser um dos pré aprovados ou elaborado pelo próprio – assinar digitalmente os documentos e proceder ao pagamento das taxas, que foram reduzidas a um terço para quem use este procedimento.

-64%

Redução das taxas devidas para criar uma empresa *on-line* com pacto pré aprovado

Fonte: Ministério da Justiça, Julho 2009

Esta foi uma reforma radical para o nosso país e não foram apenas os empresários portugueses a reconhecê-lo: a Empresa na Hora venceu o prémio europeu de redução da burocracia patrocinado pela Comissão Europeia, um concurso que envolveu centenas de participantes de diferentes Estados Membros. E Portugal foi considerado o *top reformer* no relatório do Banco Mundial *Doing Business in 2007*, no ranking *abertura de negócios*.

-13M€

Poupança estimada das 76.271 **empresas na hora** já criadas, em deslocações, recolha de informação, espera no atendimento e preenchimento de formulários (menos 66%!)

Fonte: Estudo 'Avaliação de 6 medidas SIMPLEX com base na metodologia Standard Cost Model (SCM)', CapGemini, Fev. 2008

Em 2006, quem constitui uma ENH passou a poder fazê-lo com marca associada, com a iniciativa **Marca na Hora**. Os 12 meses necessários para o registo da marca foram reduzidos para uma hora. No final desse ano, a **Marca on-line** veio permitir aos interessados a apresentação on line dos pedidos de registo, evitando deslocações e a espera no atendimento. Em 2007, passou a estar também disponível o registo de Marca na Hora independentemente da constituição da sociedade para as classes de produtos e serviços mais procurados.



98%

Pedidos de marca hoje apresentados *on-line*

Fonte: Ministério da Justiça, Julho 2009

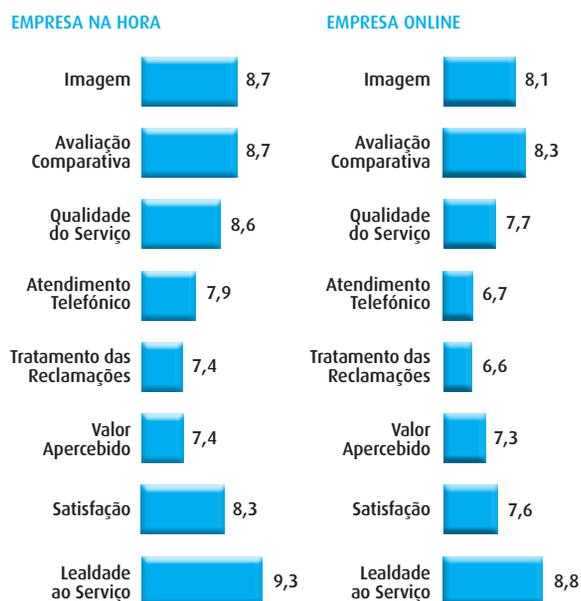
Finalmente, no final de 2008, passou a ser possível constituir uma EOL sem ter de escolher o nome da sociedade da bolsa de nomes pré-aprovados, recorrendo a um simulador de confundibilidade.



Sublinhe-se que os novos procedimentos simplificados para criação da empresa não foram impostos aos empresários: aqueles que pretendiam criar a sua empresa pela via tradicional (por exemplo, por terem necessidades de regulamentação muito específicas não satisfeitas pelo leque de pactos sociais pré aprovados) puderam continuar a fazê-lo. Não obstante, a adesão aos novos mecanismos foi inequívoca. Em Julho de 2009, o número agregado de ENH e EOL representou 84% do total de empresas constituídas no mesmo período.



AVALIAÇÃO DA PERCEÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO



Valores dos índices entre 1 e 10

Fonte: Estudo "Avaliação da Percepção da Qualidade dos Novos Serviços de Registo e de Propriedade Industrial do Ministério da Justiça", ISEGI 2009

A constituição de sociedades tornou-se, assim, mais fácil, mais simples e mais barata.

Mas o esforço de simplificação na fase inicial do ciclo de vida das empresas não se ficou por aí. **Reduzir os encargos administrativos nas actividades económicas sujeitas a licença ou autorização** foi uma prioridade comum a todos os programas Simplex.

Neste âmbito, foram levadas a cabo profundas reformas que beneficiaram actividades económicas da maior relevância (na agricultura, na indústria, no comércio e nos serviços).

Houve igualmente intervenções importantes em regimes mais transversais de que depende muitas vezes o início da actividade de uma empresa. Merecem ser salientadas:

- A simplificação do regime dos instrumentos de gestão territorial (v.g. eliminando formalidades inúteis que atrasavam a aprovação dos planos municipais em cerca de dois anos);
- A profunda revisão do regime jurídico da urbanização e da edificação (v.g. isentando obras de escassa relevância de licença e aumentando os casos de deferimento tácito);

- A simplificação levada a cabo na legislação ambiental – em especial, nos processos de Avaliação de Impacto Ambiental (a plataforma AIA Digital disponibiliza informação relevante para a participação do público, facilita a comunicação com a autoridade de AIA e disponibiliza ao público as Declarações de Impacte Ambiental) e no regime da prevenção e controlo da poluição (v.g. reduzindo prazos, melhorando a articulação com os regimes de licenciamento da actividade económica em causa, de acordo com o princípio do balcão único);
- E, mais recentemente, a revisão do regime das áreas de localização empresarial (v.g. introduzindo incentivos à sua criação bem como à conversão de áreas e zonas industriais já existentes e mecanismos que favoreçam uma decisão em tempo útil).

Principais regimes simplificados:

- Estabelecimentos de restauração ou de bebidas
- Estabelecimentos de comércio alimentar e não alimentar e de prestação de serviços
- Empreendimentos turísticos
- Operadores de animação turística
- Estabelecimentos industriais
- Operadores de actividade pecuária
- Instrumentos de Gestão Territorial
- Urbanização e edificação
- Áreas de localização empresarial
- Prevenção e controlo integrado da poluição (licença ambiental)
- Avaliação de impacte ambiental

186

Processos disponibilizados na AIA Digital

Fonte: Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional, Julho de 2009

O novo Regime de Exercício da Actividade Industrial (REAI), aprovado pelo Decreto Lei n.º 209/2008, de 29 de Outubro, é um dos regimes que foi mais longe na execução das orientações definidas: foi reforçado o princípio do balcão único, eliminando-se um conjunto



REGIME DE EXERCÍCIO DA ACTIVIDADE INDUSTRIAL

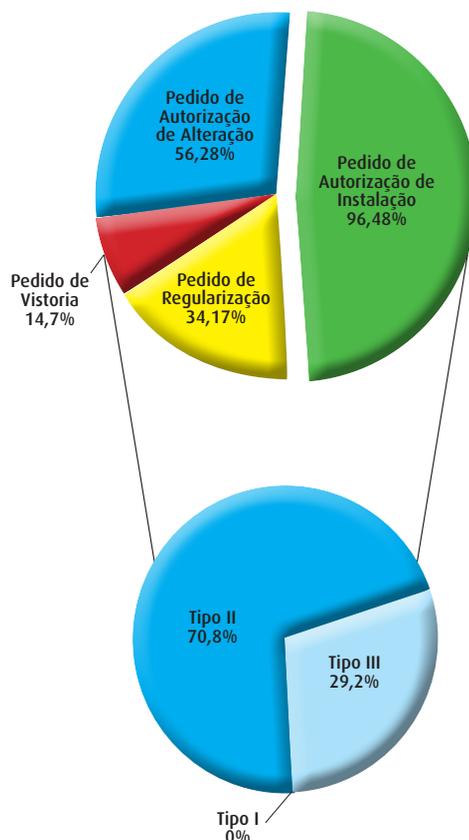
de interações com várias entidades; foram reduzidos os prazos de decisão e consagrados mecanismos para o seu efectivo cumprimento (deferimento tácito, devolução das taxas em caso de decisão fora de prazo); foram efectuados ajustes às formalidades exigidas face ao risco efectivo de cada estabelecimento industrial quer nos procedimentos de alteração e de regularização quer no procedimento de instalação - neste último, as indústrias dos tipos 2 e 3 (a esmagadora maioria dos estabelecimentos industriais, como ilustra o gráfico abaixo) deixaram de estar sujeitas a vistoria prévia, dependendo apenas de uma análise do respectivo projecto de instalação por parte das entidades competentes (no tipo 2) ou de simples registo (no tipo 3).

Deram já entrada 286 processos de licenciamento industrial ao abrigo do novo regime.

30 dias

Tempo médio para obter uma decisão sobre o processo de licenciamento industrial

PEDIDOS DE AUTORIZAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE ESTABELECIMENTO



Foi ainda desenvolvido um **sistema de informação**, disponível no Portal da Empresa, que introduziu maior previsibilidade e transparência na relação com a Administração pública, tornando possível ao industrial conhecer antecipadamente, através de um simulador, o procedimento que se aplica ao seu caso, apresentar o seu pedido de autorização ou registo, ser notificado por via electrónica e pagar taxas. Além disso, permite-lhe acompanhar o processo nas suas diferentes fases, conhecendo em primeira-mão, por exemplo, o sentido dos diferentes pareceres e o prazo em que foram emitidos. Presentemente, três dezenas de entidades da Administração central e 100 municípios utilizam este sistema de informação para a tramitação dos processos ou emissão de pareceres, além de cidadãos, advogados e solicitadores.

1904

Utilizadores registados no sistema de informação (funcionários da administração central e local, cidadãos, advogados e solicitadores)

140

Entidades da administração central e autarquias cujos funcionários participaram em acções de formação sobre o novo regime e respectivo sistema de informação

Fonte: AMA, Julho de 2009

Por último, e não menos relevante, houve ainda o cuidado de preparar os funcionários envolvidos na aplicação deste regime para as profundas mudanças introduzidas. A AMA organizou acções de formação em todo o país – tendo por objecto o regime jurídico e o sistema de informação – que abrangeram, até ao momento, 30 entidades da Administração Central e 110 autarquias, num total de 442 formandos.

A área do turismo mereceu também especial atenção, nomeadamente com a **simplificação do regime de instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos e do regime de acesso à actividade de animação turística**.

-215 dias

Redução nos prazos médios de licenciamento de empreendimentos turísticos

Fonte: Ministério da Economia e Inovação, Agosto 2009

No primeiro caso, destacam-se a redução dos prazos, a supressão de alguns dos pareceres exigidos, a previsão de um regime de declaração prévia para a abertura dos empreendimentos turísticos e uma maior integração com o regime de urbanização e edificação.

No segundo, o novo regime de acesso à actividade de animação turística faz depender o exercício desta actividade de mero registo perante o Turismo de Portugal, sujeito ao pagamento de uma taxa única. Dispensou-se a intervenção de diversas entidades (que antes eram chamadas a emitir parecer), substituída por comunicação do Turismo de Portugal, que as informa dos operadores registados, reduziram-se os prazos de decisão e instituíram-se mecanismos para responsabilizar a Administração pelo seu cumprimento.

280

Pedidos de registo de empresas de animação turística desde 15 de Junho de 2009

Fonte: Ministério da Economia e Inovação, Agosto 2009

Estas reformas – é importante sublinhá-lo – não tocaram apenas os regimes jurídicos. Introduziram profundas mudanças na organização e práticas administrativas associadas a estas actividades de controlo da Administração pública, envolvendo várias entidades da

administração central e local e alterando rotinas há muito consolidadas. Por este motivo, estas medidas requerem especiais cuidados de monitorização. Devem ser permanentemente acompanhadas e avaliadas, para verificar se os resultados pretendidos foram efectivamente alcançados.

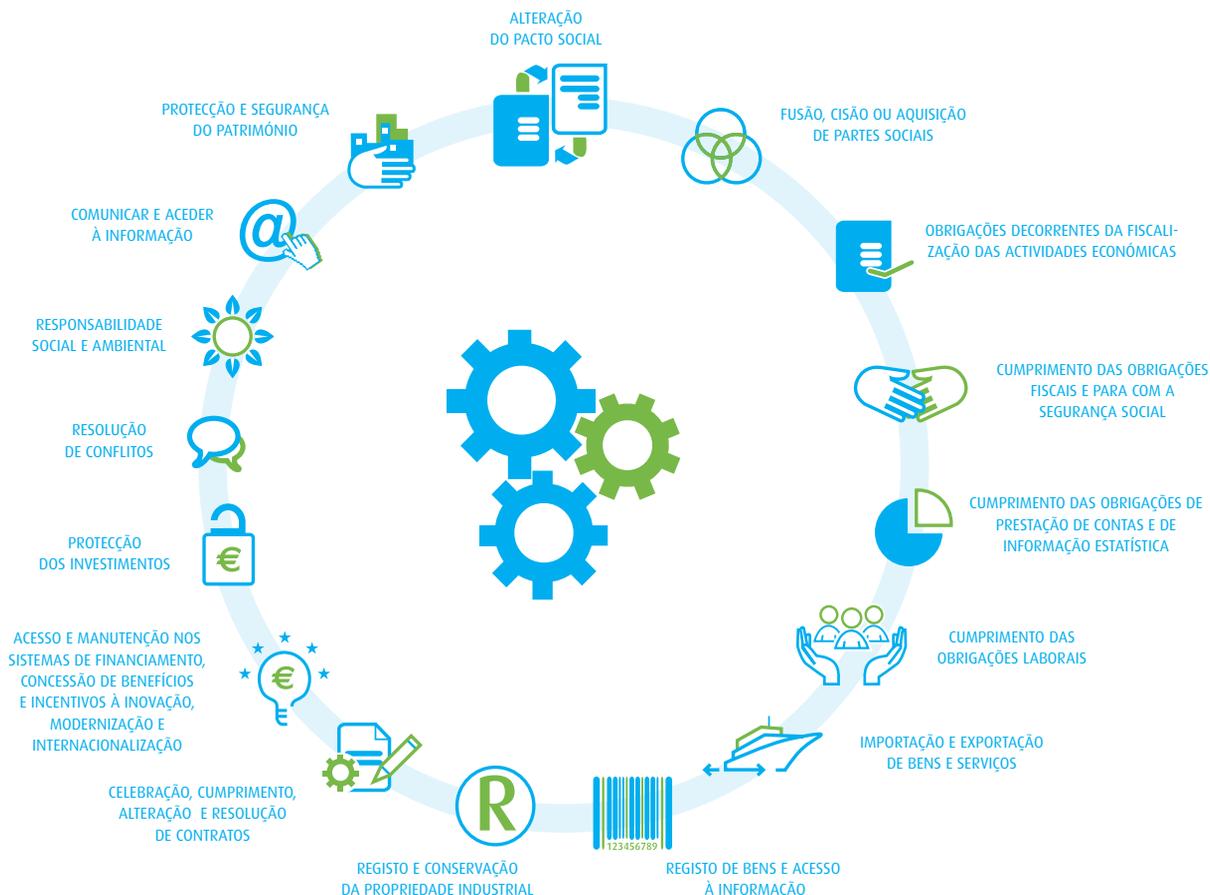
Ainda com o objectivo de identificar e facilitar o processo de obtenção de licenças foi criado, no Portal da Empresa, o **Catálogo de Licenças** das actividades económicas. Oferece informação sobre as licenças, autorizações e condicionamentos administrativos similares e será, após a desmaterialização dos processos, o ponto único para iniciar electronicamente os procedimentos e acompanhar o seu andamento. Este projecto pretende envolver igualmente todos os municípios, contando, por ora e desde o final de Julho, com a participação dos municípios fundadores do Simplex Autárquico.

173

Licenças e autorizações da administração central e de 9 autarquias disponíveis *on-line*

Fonte: Agência para a Modernização Administrativa, Agosto 2009

**O que foi feito para simplificar?...
Gerir e Expandir**



Na simplificação da gestão quotidiana das empresas, a eliminação de obrigações desnecessárias foi a primeira prioridade:

- **Eliminaram-se os obsoletos livros de inventário, balanço, razão e copiador.** Mantiveram-se os livros de actas, mas eliminou-se a obrigação de os autenticar previamente nas conservatórias;
- **Eliminou-se o duplo sistema de escrituração** exigido às entidades que não exercem a título principal actividades comerciais, industriais ou agrícolas, dispensando a obrigação de possuir contabilidade organizada sempre que os rendimentos brutos, no exercício anterior, sejam inferiores a 75.000 euros; menos 3.500 contribuintes por ano são dispensados do duplo sistema de escrituração;

60M€

Poupança estimada com a dispensa de 500.000 actos de legalização dos livros de escrituração

65.000

Escrituras públicas/ano que deixaram de ser efectuadas

Fonte: Ministério da Justiça

- **Várias escrituras públicas foram tornadas facultativas**, eliminando o duplo controlo por parte de notários e conservadores para a generalidade dos actos da vida das empresas, hoje mais céleres e menos dispendiosos. Alterar o contrato social, aumentar o capital social, modificar a sede ou alterar o objecto, são agora actos que apenas necessitam de registo comercial.

Não menos importante, houve um esforço de **agregação e centralização das obrigações de informação à Administração**, de acordo com o princípio do balcão único:

- Através da **Informação Empresarial Simplificada (IES)**, a prestação de contas de natureza contabilística, fiscal e estatística, antes efectuada em formatos e momentos distintos e implicando várias deslocações, passou a ser cumprida numa única interacção e com maior comodidade, através da Internet. As contas das empresas estão agora acessíveis *on-line*, dispensando as cerca de 500.000 fotocópias (papel e respectivo trabalho associado) que eram pedidas todos os anos;



1.112.709

Informações empresariais simplificadas apresentadas em 2007/8/9

-6.000.000

Páginas poupadas com a desmaterialização do registo de prestação de contas

Fonte: Ministério da Justiça

- **As actualizações de elementos do registo comercial** passaram a ser oficiosamente transmitidas à Administração Fiscal e à Segurança Social pelos serviços de Registo, mediante comunicação electrónica, dispensando-se as empresas de comunicações repetidas e melhorando a qualidade da informação.

A **eliminação progressiva das certidões**, atribuindo valor legal a documentos probatórios desmaterializados ou incentivando a comunicação entre serviços, foi outra das metas alcançadas:

1.250.000

Certidões permanentes de registo comercial

Fonte: Ministério da Justiça, Julho 2009

38,8M€

Poupança estimada com as certidões permanentes disponíveis on-line, até Julho 2009

Fonte: Estudo 'Avaliação de 6 medidas SIMPLEX com base na metodologia Standard Cost Model (SCM)', CapGemini, Fev 2008

- A informação do registo comercial passou a estar disponível *on-line*, permanentemente actualizada, através da **Certidão Permanente**, um serviço que, tal como os registos *on-line*, tem merecido uma forte adesão e preferência dos seus utentes. Fornecendo o respectivo código de acesso, as empresas podem autorizar a consulta desta informação a qualquer entidade pública ou privada que a solicite, poupando o tempo, dinheiro e deslocações anteriormente despendidos para obter as sucessivas certidões em papel pedidas ao longo do ano. Esta certidão está também disponível em Inglês.



- Foi dispensada a apresentação de certidão comprovativa da situação tributária ou contributiva regularizada a entidades públicas. As empresas podem agora optar por autorizar a consulta da referida informação no Portal das Finanças e no sítio da Segurança Social Directa, mediante indicação dos respectivos números fiscal e da segurança social.



O **desenvolvimento dos serviços *on-line*** foi outro dos instrumentos usados para a simplificação da relação entre as empresas e a Administração, evitando deslocações e reduzindo o tempo despendido:

- O site **Segurança Social Directa** tornou-se o canal preferencial de relacionamento das empresas com a Administração;



- O **registo comercial de diversos actos societários** foi desmaterializado;

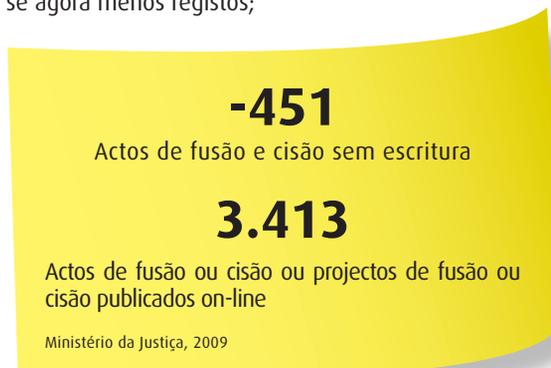


- O processo de **certificação de PME** foi simplificado e disponibilizado *on-line*, dispensando-se a entrega de documentos;
- A **candidatura a apoios financeiros junto do IAPMEI** pode ser feita electronicamente e uma "conta corrente" *on-line* permite o acesso das empresas ao seu processo individual.



Estes instrumentos, que se distinguem pela forma como combinam simplificação e administração electrónica, foram também adoptados na simplificação dos **processos de fusão e cisão de sociedades**:

- Foi dispensada a escritura pública, simplificada a forma da sua publicação (passou a ser na Internet) e exigem-se agora menos registos;



- Medidas de simplificação aprovadas já em 2009 tornarão possível a prática, num único momento e através da Internet, dos três actos preliminares a estes processos de reestruturação, permitindo-se, ainda, a realização, em simultâneo, do pedido de concessão de benefícios fiscais.

Entre os processos de **introdução e comercialização de produtos** que mais beneficiaram de iniciativas de simplificação, destacam-se os relacionados com a produção e comercialização de vinho, designadamente com as *denominações de origem Porto e Douro (PeD)*.

704

Operadores envolvidos nas transacções *on-line* para DO Douro e DO Porto a operar 25.493 documentos anuais

9.949

Certificados de denominação de origem e Boletins de Análise gerados electronicamente

99%

Maquetes de rótulos enviadas via correio electrónico

Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas, Agosto 2009

O desenvolvimento de soluções que poupem tempo, dinheiro e deslocações, designadamente através da desmaterialização de procedimentos, da disponibilização de formulários electrónicos e da autenticação de documentos *on-line*, foi a opção privilegiada em muitas das iniciativas.

Na área da comercialização de tabacos e bebidas alcoólicas, a **desmaterialização do pedido de estampilhas para a selagem destes produtos** e a **notificação electrónica pelos serviços** imprimiram maior celeridade no cumprimento das formalidades necessárias à introdução destes produtos.

Procedimentos desmaterializados:

- Aprovação de rótulos de vinhos PeD
- Transacções *on-line* entre operadores PeD
- Certificação da denominação de origem PeD
- Serviços relativos à plantação e exploração vitícolas, colheita de uvas e produção de vinho, às existências, comercialização e trânsitos de produtos víquicos

Formulários electrónicos disponibilizados:

- Requisição de selos de garantia PeD

Documentos autenticados *on-line*:

- Certificados de procedência PeD
- Certificados de denominação de origem PeD
- Boletins de análise dos vinhos PeD

Na área da comercialização de serviços culturais, simplificaram-se os processos de contratação por via do **Programa Território Artes**. Descentralizou-se e dinamizou-se a oferta e a procura de produções ou actividades artísticas, ao permitir o registo *on-line* dos agentes culturais e municípios, a contratação e o agendamento, por esta mesma via, de sessões de espectáculos, ateliers de formação e exposições.

1.800

Sessões de espectáculos, ateliers de formação e exposições agendados

-40 dias

Para disponibilizar informação sobre produções artísticas, no mercado

Fonte: Ministério da Cultura, 2009

Foram também muitas as medidas de simplificação levadas a cabo nos **processos de importação e de exportação**, disponibilizando formulários electrónicos para pedidos e instrução de procedimentos diversos, desmaterializando integralmente alguns dos procedimentos e implementando mecanismos de comunicação entre sistemas de informação que viabilizaram a autenticação electrónica de documentos (v.g. licenças ou certificados).

720.000

Declarações de exportação apresentadas de forma desmaterializada

Fonte: Ministério das Finanças e da Administração Pública, Agosto 2009

1,4M€

Poupança estimada com a desmaterialização da declaração de exportação – na recolha de informação, em deslocações, esperas e preenchimento de formulários

Fonte: Estudo 'Avaliação de 6 medidas SIMPLEX com base na metodologia Standard Cost Model (SCM)', CapGemini, 2008

Um dos melhores exemplos destas medidas é a **Janela Única Portuária**, um balcão único virtual nos portos, que veio permitir aos agentes económicos relacionarem-se com estas entidades, de forma integralmente desmaterializada, reduzindo os tempos de trânsito e de despacho aduaneiro:

-80%

Redução de custos administrativos para os operadores, com o serviço Janela Única Portuária

Fonte: Estudo 'Avaliação de 6 medidas SIMPLEX com base na metodologia Standard Cost Model (SCM)', CapGemini, 2008

Formulários electrónicos:

- Requerimentos previstos na Reforma Aduaneira;
- Pedido de utilização de fórmulas de fabrico para efeitos de restituições à exportação
- Pedido de procedimento simplificado da declaração aduaneira
- Pedido de procedimento simplificado associado à prova do estatuto comunitário
- Pedido de procedimento simplificado no âmbito da emissão do documento de controlo T5

Desmaterialização dos procedimentos:

- Declaração aduaneira de exportação
- Declaração aduaneira de importação
- Declaração aduaneira de veículos

Emissão autenticada de documentos:

- Licenças de importação
- Certificados de importação
- Certificados de exportação
- Certificados de restituição
- Declaração do IVA pago

- Para os operadores de terminais – a redução dos ciclos de passagem das mercadorias pelo terminal veio potenciar um aumento da produtividade portuária que se estima entre 15 a 20%;
- Para os importadores e exportadores – com o despacho electrónico, realizado agora antecipadamente, obtém-se, sem atrasos, as autorizações de carga e descarga, o que veio minimizar os tempos de espera das mercadorias em cerca de 20 a 30%.

JUP
JANELA ÚNICA PORTUÁRIA

O que foi feito para simplificar?...

A Extinção de Empresas



INSOLVÊNCIA

DISSOLUÇÃO, EXTINÇÃO
E ENCERRAMENTO DE SOCIEDADES
COMERCIAIS

Finalmente, também se interveio na fase final do ciclo de vida das empresas.

Em Junho de 2006, o processo de dissolução e liquidação de sociedades comerciais, cooperativas e estabelecimentos individuais de responsabilidade limitada tornou-se mais simples:

- Com a eliminação da escritura pública de dissolução – excepto para os casos de transmissão de bens imóveis;
- Com o serviço **Dissolução e liquidação de sociedades na hora**, um atendimento presencial único junto das conservatórias do registo comercial para as situações em que se verifique a unanimidade dos sócios e não exista activo ou passivo a liquidar;
- Com a criação de uma modalidade de **dissolução e liquidação administrativa e oficiosa de entidades comerciais**, quando existam indicadores objectivos de inactividade, evitando o recurso à via judicial para esse fim.

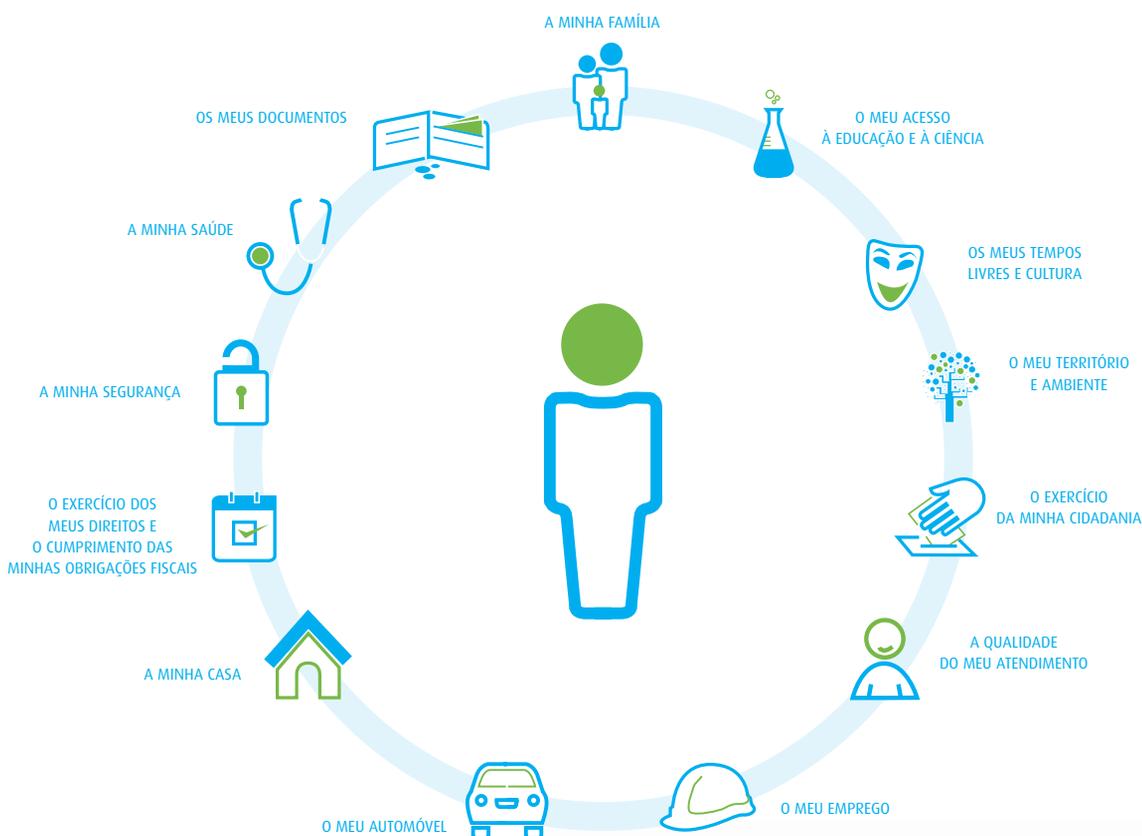
Mais recentemente, a partir de Dezembro de 2008, passou a estar acessível, no Portal da Empresa, a advogados, solicitadores e notários possuidores de certificado digital bem como a todos os detentores de Cartão de Cidadão, a possibilidade de **extinguir e liquidar sociedades comerciais, por via electrónica**.

1080

Sociedades extintas *on-line*

Fonte: Ministério da Justiça, Agosto 2009

Os resultados da avaliação medida a medida para os cidadãos



O que foi feito para simplificar?... A minha Saúde

A simplificação dos processos na área de saúde passou pela concretização de algumas medidas pioneiras dirigidas aos cidadãos, tais como:

- **E-agenda:** com este serviço electrónico passou a ser possível marcar uma consulta no centro de saúde ou na unidade de saúde familiar, a partir de casa; no mesmo serviço, os portadores de patologias crónicas podem tratar da renovação do receituário sem o habitual agendamento prévio da consulta com o médico de família;

65%

Crescimento médio mensal dos utilizadores registados no serviço e-agenda

2.864

Consultas agendadas electronicamente entre Março e Agosto de 2009

52%

Unidades de saúde abrangidas pelo serviço e-agenda, a nível nacional

Fonte: Ministério da Saúde, Agosto 2009

e AGENDA



- **Consulta a Tempo e Horas:** a marcação da primeira consulta de especialidade passou a poder ser pedida, por via electrónica, pelos centros de saúde aos hospitais da área geográfica do utente, evitando a deslocação deste; este novo procedimento permite também anexar a informação clínica do utente, o que torna possível efectuar marcações com base nas prioridades clínicas associadas a cada caso.

1.000.000

Deslocações evitadas com pedidos de primeira consulta de especialidade

100%

Instituições do Serviço Nacional de Saúde que disponibilizam o serviço Consulta a Tempo e Horas

Fonte: Ministério da Saúde, Agosto 2009



O que foi feito para simplificar?... Os meus Documentos

A obtenção de documentos também foi simplificada, disponibilizando-se serviços integrados mais cómodos para o cidadão, de que são exemplo:



CARTÃO DE CIDADÃO

- **Cartão de Cidadão:** substituiu o bilhete de identidade e os cartões da segurança social, de saúde e de contribuinte; veio permitir ao cidadão autenticar-se electronicamente e assinar digitalmente documentos com valor legal, interagindo assim com os serviços públicos de uma forma simples e segura;
- **Balcão Perdi a Carteira:** é agora possível num único balcão pedir a substituição, em caso de perda ou roubo, de vários documentos (Cartão de Cidadão, Carta de Condução, Documento Único Automóvel, Cartão de Beneficiário da ADSE ou Cartão de Sócio do Automóvel Clube de Portugal, etc.) poupando muito tempo e deslocações aos cidadãos;



**BALCÃO
PERDI A CARTEIRA**
AGORA TRATAR DE TUDO
É MUITO MAIS FÁCIL

1.932.000

Cartões de Cidadão emitidos

21.749

Atendimentos nos Balcões Perdi a Carteira das Lojas do Cidadão das Laranjeiras e de Odivelas

Fonte: Agência para a Modernização Administrativa, Agosto 2009

- **Passaporte Electrónico Português (PEP):** em circulação desde Agosto de 2006, o PEP obedece aos mais rigorosos padrões de qualidade digital e física, fixados pela Organização Internacional de Aviação Civil e pela União Europeia. Entre outras vantagens, os portadores do PEP podem também beneficiar do **Serviço de Fronteira Electrónica Rapid**. O sistema é totalmente automatizado, eliminando as filas de espera: a verificação do passaporte e dos dados biométricos de cada utilizador é processada com grande celeridade e a porta da fronteira abre-se segundos depois.

1.053.000

Passaportes electrónicos emitidos

40.000

Número de passageiros por dia que utilizam o serviços de fronteira electrónica

Fonte: Ministério da Administração Interna, Agosto 2009



O que foi feito para simplificar?... A minha Família

Os actos relacionados com a vida familiar foram igualmente alvo de várias medidas. Destacam-se:



nascercidadão

- O projecto **Nascer Cidadão**: este serviço está hoje disponível em 46 unidades de saúde públicas e privadas e veio permitir registar recém-nascidos nas maternidades e hospitais, evitando deslocações desnecessárias às conservatórias do registo civil. Está previsto que venha a permitir também o registo na segurança social e na saúde;
- Novos serviços *on-line* disponibilizados no registo civil e na segurança social.

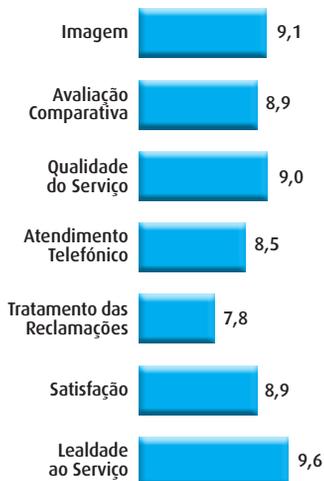
125.000

Crianças registadas nas unidades de saúde, o que corresponde a **91%** dos recém-nascidos nesses estabelecimentos.

Fonte: Ministério da Justiça, Agosto 2009

AVALIAÇÃO DA PERCEÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

NAS CER CIDADÃO



Valores dos índices entre 1 e 10

Fonte: Estudo "Avaliação da Percepção da Qualidade dos Novos Serviços de Registo e de Propriedade Industrial do Ministério da Justiça", ISEGI 2009



O que foi feito para simplificar?... A minha Casa

A criação de balcões únicos e de serviços desmaterializados vieram tornar mais fácil a prática dos actos relacionados com a transmissão de propriedade. São exemplos de iniciativas nesta área:

- **Casa Pronta**: este serviço, presentemente disponível em 285 balcões de todo o país, veio permitir realizar num único balcão todos os actos relacionados com a compra e venda de casa (por exemplo, pagar o IMT, pedir a dispensa do pagamento de IMI, celebrar o contrato de compra e venda do imóvel e solicitar os registos necessários);



47.000

Procedimentos de compra e venda de casa efectuados num único balcão

Fonte: Ministério da Justiça, Julho 2009

AVALIAÇÃO DA PERCEÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

CASA PRONTA



Valores dos índices entre 1 e 10

Fonte: Estudo "Avaliação da Percepção da Qualidade dos Novos Serviços de Registo e de Propriedade Industrial do Ministério da Justiça", ISEGI 2009

registo predial online

- **Predial On-line:** tornou possível efectuar a promoção de todos os actos de registo predial através da Internet;



- **Informatização das Matrizes Prediais Rústicas:** possibilitou a disponibilização na Internet de um conjunto de serviços relacionados com a informação predial rústica, eliminando a necessidade de deslocação aos serviços de Finanças.



O que foi feito para simplificar?... O meu acesso à Educação e à Ciência

Nas áreas da educação e da ciência, passaram a estar acessíveis mais serviços por via electrónica e foi melhorada a transmissão de informação entre serviços. Alguns exemplos:

- **Era uma vez uma matrícula no ensino básico e secundário:** deixou de ser necessário, na maioria das escolas do ensino básico e secundário, proceder à renovação anual da matrícula, quando os alunos permaneçam no mesmo estabelecimento de ensino. Dispensou-se, assim, o preenchimento e a entrega de um conjunto de documentos que obrigavam a sucessivas deslocações dos encarregados de educação;
- **Candidaturas *On-line*:** os estudantes podem agora apresentar a sua candidatura ao ensino superior público por via electrónica, bem como efectuar *on-line* a inscrição nos estabelecimentos de ensino superior através dos respectivos sítios electrónicos;



- **Simplificação das Candidaturas à Acção Social Escolar do Ensino Superior:** diminuiu-se o número de documentos exigidos para fazer prova da situação do candidato, através da recolha directa desses elementos junto dos serviços competentes, como é o caso da Segurança Social; as candidaturas *on-line* à acção social escolar no ensino superior público, particular e cooperativo, passaram a poder ser apresentadas *on-line*;
- **Disponibilização *on-line* de informação sobre o projecto ERASMUS:** tornou possível ter acesso directo à informação de todos os acordos de cursos e instituições portuguesas através da Internet.



O que foi feito para simplificar?... O meu Automóvel

Cuidar bem do automóvel exige uma interacção frequente com o seu mecânico. Menos frequente, é certo, mas mesmo assim necessária para que ele possa circular, é a interacção com a Administração pública, desde a sua documentação, passando pelas inspecções e pela carta de condução, até à sua venda ou abate. Foram várias as medidas de simplificação que incidiram nesta vertente da nossa vida diária:

- A criação do **Documento Único Automóvel**, um projecto que se arrastava há muitos anos na Administração pública, permitiu agrupar num só documento as informações que constavam do título de registo de propriedade, emitido pelas conservatórias de registo automóvel, e do livrete do veículo, emitido pela ex-DGV (actualmente IMTT). Para além disso, passou a ser possível tratar de todas as questões relativas ao certificado de matrícula num único local: nos serviços desconcentrados da Direcção-Geral de Viação (DGV) ou nas conservatórias de registos, evitando assim a deslocação a duas entidades públicas distintas. A eliminação da competência territorial e a possibilidade aberta ao Conservador de delegar actos mais simples nos ajudantes e escriturários, entre outras medidas, contribuíram igualmente para melhorar a qualidade do atendimento, designadamente os prazos de resposta;



- Com o serviço **Automóvel On-line** passou a ser possível aceder, através da Internet e com a autenticação do Cartão de Cidadão, a vários serviços de registo sobre veículos e respectivos reboques (por exemplo, registo da transferência de propriedade de veículo automóvel, apreensão administrativa de veículos e certidão permanente do registo automóvel). Todos os procedimentos, incluindo os de pagamento, assegurados através de *homebanking* ou multibanco, passaram a ser concluídos sem deslocações às conservatórias e com custos mais reduzidos, sendo enviado um aviso por *e-mail* e sms aos interessados dando conta da realização do acto pretendido;



- Com os novos serviços *on-line* para pedido de revalidação, emissão de 2.ª via e alteração de morada da **Carta de Condução** deixou de ser necessária a deslocação dos condutores aos balcões do Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres. Também o pagamento das taxas passou a poder ser efectuado à distância, através de multibanco ou por *homebanking*. A desmaterialização destes serviços contribuiu igualmente para tornar os procedimentos mais céleres e possibilitou a redução do valor das taxas em 10%;

- O acesso ao **Incentivo ao abate de veículos em fim de vida** foi simplificado. Reduziram-se os documentos necessários, alargaram-se os locais onde os veículos podem ser entregues e encurtaram-se os prazos entre a entrega do veículo a destruir e a recepção do veículo novo adquirido com benefício fiscal.





O que foi feito para simplificar?... O meu Emprego

Na área do emprego, os esforços desenvolvidos permitiram igualmente a criação de serviços desmaterializados que vieram facilitar a procura de emprego. Entre eles estão:



- O **Netemprego**: é agora possível, de forma rápida e num ponto de contacto único, oferecer e procurar emprego *on-line*, público ou privado, assim como fazer pesquisa sobre formação profissional disponível. A consulta, a candidatura e o recrutamento estão agora mais simples;

5.830

Ofertas de emprego disponíveis para consulta

Fonte: Ministério do Trabalho e da Segurança Social, Agosto 2009

- O serviço **Contacto por SMS** do Netemprego veio permitir o envio de alertas sobre ofertas de emprego por SMS, designadamente para confirmação da validação do pedido de emprego ou registo de ofertas de emprego;

51.140

Alertas por SMS enviados mensalmente pelo NETEMPREGO

Fonte: Ministério do Trabalho e da Segurança Social, 1.º semestre de 2009

- As **candidaturas *on-line* a estágios profissionais** no âmbito do projecto **INOV-ART** tornaram mais fácil o acesso a entidades estrangeiras com experiência reconhecida nas áreas das artes visuais e performativas, do design (industrial, de moda, gráfico, etc.), do cinema e audiovisual, da arquitectura, da conservação e restauro, entre outras. Abriam-se assim novas portas aos jovens com qualificações ou aptidões no domínio cultural e artístico.

242

Jovens artistas portugueses a caminho de 28 países em todo o mundo

Fonte: Ministério da Cultura, 2009



O que foi feito para simplificar?... A minha Segurança

Na área da segurança, apostou-se na criação de serviços *on-line* que permitem aos cidadãos ter um contacto mais próximo com as Autoridades, nomeadamente:

- As **Queixas Electrónicas**, um balcão único virtual que permite aos cidadãos apresentarem queixas relativas a vários tipos de crimes, permitindo ainda o acesso integrado a toda a informação necessária à sua protecção;
- O **Verão Seguro** que permite pedir *on-line* às Autoridades a vigilância da casa em situações de ausência ou férias;
- A **Informação sobre Perdidos e Achados**, um serviço que disponibiliza *on-line* a informação sobre bens perdidos entregues à PSP e à GNR, incluindo o local onde podem ser levantados.

-1.390

Deslocações para apresentar queixas à GNR, à PSP e ao SEF

-585

Deslocações para pedidos de vigilância no primeiro mês da operação

-550.045

Deslocações para pesquisar objectos perdidos

Fonte: Ministério da Administração Interna, Agosto de 2009



O que foi feito para simplificar?... O cumprimento das minhas Obrigações

Facilitar o cumprimento das obrigações pelos cidadãos foi outra das grandes prioridades dos Programas Simplex. A criação ou melhoria de serviços *on-line* e de mecanismos de comunicação entre as várias entidades envolvidas permitiram dispensar o cidadão de prestar informação que a Administração já possui:



- Com o **IRS Pré-Preenchido**, a declaração electrónica de rendimentos das pessoas singulares passou a apresentar pré-preenchidos os valores de rendimentos, retenções na fonte e descontos para a Segurança Social a que os serviços da Administração Fiscal têm acesso. Ao cidadão é pedido que confirme esses dados, sendo alertado quando coloca factos ou valores divergentes;



- Com o **Recenseamento Militar Automático** foi eliminada a obrigatoriedade de comparência ao acto de recenseamento militar, dispensando-se os cidadãos da deslocação à Câmara Municipal ou Posto Consular da sua área de residência;



- Com a medida **Eliminação de Certidões de Inexistência de Dívidas** deu-se aos cidadãos a possibilidade de autorizarem a consulta da sua situação tributária ou contributiva no Portal das Finanças e no sítio da Segurança Social Directa.



O que foi feito para simplificar?... A minha Cidadania

Garantir o exercício dos direitos e o cumprimento de obrigações passa por tornar os serviços mais simples e acessíveis. Mas passa também por melhorar o conhecimento da lei e das decisões do Governo. Encontrar novas formas de interagir com os cidadãos, melhorar o sistema de reclamações, elogios e sugestões, e fazer dele um instrumento de gestão para definir prioridades na melhoria da qualidade dos serviços, são outro tipo de iniciativas que facilitam uma cidadania mais activa. Entre outras medidas implementadas, destacam-se neste domínio:

- O **Diário da República Electrónico**, que atribuiu valor legal pleno à edição electrónica do Diário da República e permitiu o acesso gratuito aos cidadãos. Simplificou, além disso, as regras de publicação e facilitou a consulta através da fusão das partes A e B da Iª série, reorganização da IIª e eliminação da IIIª. Foram ainda criadas novas funcionalidades, tais como a possibilidade dos utilizadores efectuarem notas pessoais nos diplomas, susceptíveis de ser consultadas em outra ocasião, e um serviço de índices gerais por trimestre, que permite consultar a base de dados de actos e diplomas desde 1960. O Diário da República Electrónico passou também a poder ser facilmente consultado em telemóveis e PDA. Ao limitar a publicação em papel ao estritamente necessário para assegurar o arquivo oficial e assinaturas particulares, esta medida teve um evidente impacto positivo em matéria ambiental e na redução de encargos financeiros;



- O novo **Sistema de Reclamações, Elogios e Sugestões**, permite apresentar reclamações electrónicas num terminal existente no serviço público ou remotamente e substituirá, a prazo, o Livro Amarelo. Tem ainda como objectivos: permitir o acompanhamento permanente da reclamação pelo seu titular; possibilitar um encaminhamento mais célere para o organismo que deve responder; e facilitar a monitorização de todo o sistema por parte da entidade reguladora responsável por essa tarefa. Será assim possível avaliar o grau de satisfação ou insatisfação dos cidadãos face à Administração Pública e estabelecer, a partir dessa avaliação, prioridades em matéria de simplificação. Está neste momento em piloto nos serviços da Direcção Geral de Impostos, devendo em breve ser estendido às Lojas do Cidadão, e aos serviços de Direcção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo (DGAIEC).



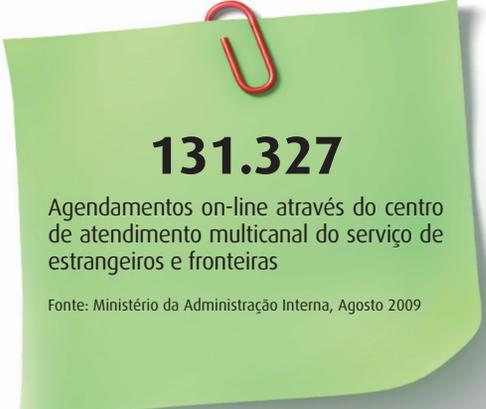
100%

Serviços de Finanças com novo sistema de reclamações

Fonte: Ministério das Finanças e da Administração Pública, Agosto 2009

Também para os **imigrantes** e **emigrantes** foi tomado um conjunto de medidas que eliminaram burocracia desnecessária e permitiram um contacto mais célere e cómodo com a Administração, entre outras:

- A criação de um centro de atendimento multicanal do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, que possui informação em várias línguas, onde é possível agendar *on-line* actos da competência daquele serviço;



131.327

Agendamentos on-line através do centro de atendimento multicanal do serviço de estrangeiros e fronteiras

Fonte: Ministério da Administração Interna, Agosto 2009

- A eliminação da necessidade de autorização de residência para os cidadãos da União Europeia, substituída por um procedimento, mais simples e mais próximo, de mero registo na autarquia local de residência;
- O envio para o domicílio do novo modelo de título de residência e cartão de identidade de refugiado tornando mais cómodo receber o título de residência;
- A criação de um **Consulado Virtual** que permitem ao cidadão português residente no estrangeiro obter informações e requerer serviços, através da Internet, evitando a sua deslocação a Portugal ou a um posto consular.



**O que foi feito para simplificar?...
Os meus tempos livres e a cultura**

As novas tecnologias foram também usadas no âmbito da cultura, designadamente para simplificar e facilitar o acesso do público ao teatro. Sistemas de **E-TICKET** no Teatro Nacional Dona Maria II e no Teatro Nacional São João, permitem a reserva e o pagamento de bilhetes via Internet, poupando muitas deslocações e contribuem para captar novos públicos, em especial um público de uma faixa etária mais jovem e que usa com grande facilidade as tecnologias.



3 ANOS DE E-TICKET

3980

Bilhetes vendidos para o Teatro Nacional S. João

8129

Bilhetes vendidos para o Teatro Nacional D. Maria

Fonte: Ministério da Cultura, 2009

Entre as medidas de simplificação dirigidas aos tempos livres dos cidadãos merece especial destaque a **Licença de caça no multibanco**. Através deste canal, passou a ser possível renovar e receber a licença de caça, tendo-se reduzido o número de impressos e documentos necessários, e simplificado os sistemas de atribuição e pagamento.

Esta iniciativa é, aliás, uma das três portuguesas que integram a lista das 52 finalistas que vão competir pelo Prémio Europeu de Administração Electrónica 2009 (*European eGovernment Awards 2009*).

195.358

Licenças de caça emitidas por multibanco, na época venatória 2008/2009 e 2009/2010

94,33%

Percentagem das licenças de caça emitidas por multibanco, na época venatória ainda aberta 2009/2010

Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas, 2009

Os resultados da avaliação na perspectiva dos utentes

A medição da qualidade do serviço

Com o objectivo de criar um **sistema independente de avaliação regular da satisfação dos utentes dos serviços prestados pela Administração pública** promoveu-se, em 2006, um estudo piloto em parceria com o Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação, da Universidade Nova de Lisboa, com base na metodologia do **Índice Nacional de Satisfação do Cliente**.

A aplicação deste tipo de metodologia permite:

- Fazer a avaliação da qualidade dos serviços públicos existentes – identificando pontos fracos e fortes;
- Envolver os utentes na construção de serviços mais próximos das suas necessidades e expectativas (co-produção) – identificando oportunidades de melhoria para o futuro.

Este estudo abrangeu serviços da segurança social, da administração fiscal, do registo civil e do registo automóvel. Analisaram-se três canais distintos: serviços de atendimento sectoriais, Loja do Cidadão e Internet. Efectuaram-se inquéritos por amostragem junto dos utentes dos quatro serviços em análise.

As respostas a estes inquéritos permitiram identificar:

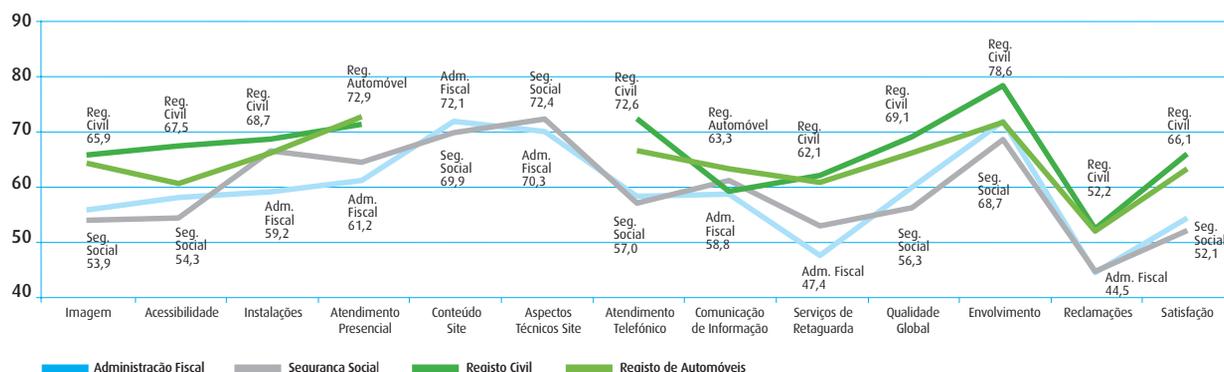
- Quais os determinantes da satisfação dos utentes;
- Qual a importância de cada um deles.

Os resultados globais deste estudo permitiram apurar que:

- Os níveis de satisfação dos utentes são bastante positivos – situam-se entre os 50% e os 70% – para os quatro serviços analisados e para a maioria das variáveis do modelo;
- O sistema de reclamações registou os índices médios de satisfação mais baixos;
- Os maiores índices médios de satisfação tendem a estar associados ao envolvimento com o canal, especialmente nos serviços disponibilizados por Internet.

De destacar igualmente o facto de, para todos os serviços estudados, os **utentes mais satisfeitos serem os que utilizam habitualmente a Loja do Cidadão**.

ÍNDICES DAS DETERMINANTES DE SATISFAÇÃO NOS SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM 2006



Fonte: Estudo 'Sistema de avaliação da satisfação do utente da Administração pública', ISEGI 2006

Importa realçar que este tipo de **índices** tem mais relevância como **instrumento para a identificação de linhas de actuação futuras** do que como sistema de avaliação comparativa do presente. Estes índices devem permitir:

- Detectar os pontos mais críticos e definir as prioridades de reforma no modo de funcionamento dos diferentes canais de atendimento (se é o tempo de espera, se é a forma como é comunicada a informação, se são as instalações, se é o sistema de reclamações, etc.);
- Avaliar o impacto das mudanças que, entretanto, forem introduzidas através dos resultados futuros do índice - isso permitirá saber qual o impacto que tiveram nos utentes do serviço e se foram por eles percebidas.

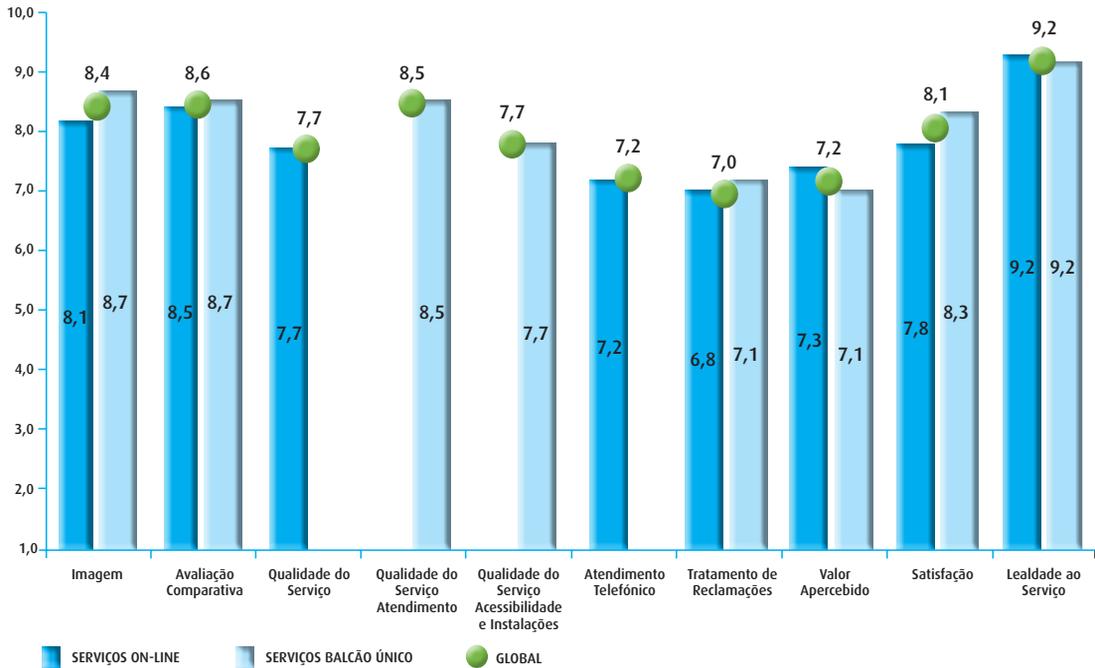
Na sequência deste estudo, e devido ao facto de as reclamações serem o ponto negativo para os utentes nestes quatro serviços, iniciou-se um projecto para a modernização do sistema de reclamações, elogios e sugestões na Administração pública (RES), que permitirá a prazo substituir o Livro Amarelo, admitindo reclamações *on-line*. Este sistema irá permitir ao utente acompanhar o seu processo e à Administração monitorizar todas as reclamações e as respostas com muito mais facilidade. Como atrás se referiu, encontra-se em fase piloto nas repartições de finanças e, em breve, será igualmente disponibilizado nas Lojas do Cidadão, e nos serviços da DGAIEC.

Com esta mesma metodologia, em 2009, foi promovido um estudo de "Avaliação da Percepção da Qualidade dos Novos Serviços de Registo e de Propriedade Industrial do Ministério da Justiça", igualmente conduzido pelo Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação, da Universidade Nova de Lisboa.

Foram avaliados seis serviços prestados em balcão único (Empresa na Hora, Casa Pronta, Nascer Cidadão, Associação na Hora, Documento Único Automóvel e Heranças e Divórcio com Partilha) e sete disponibilizados *on-line* (Empresa On-line, Registo Comercial On-line, Certidão Permanente, Publicações On-line, Informação Empresarial Simplificada, Automóvel On-line e Marcas e Patentes On-line).

Os resultados do estudo revelaram que os **utentes fazem uma avaliação positiva, entre o bom e o muito bom**, tanto dos serviços *on-line* como dos serviços presenciais em balcão único. Permitiram ainda apurar que a introdução dos novos serviços representa um significativo progresso, tendo em conta as soluções anteriormente disponibilizadas.

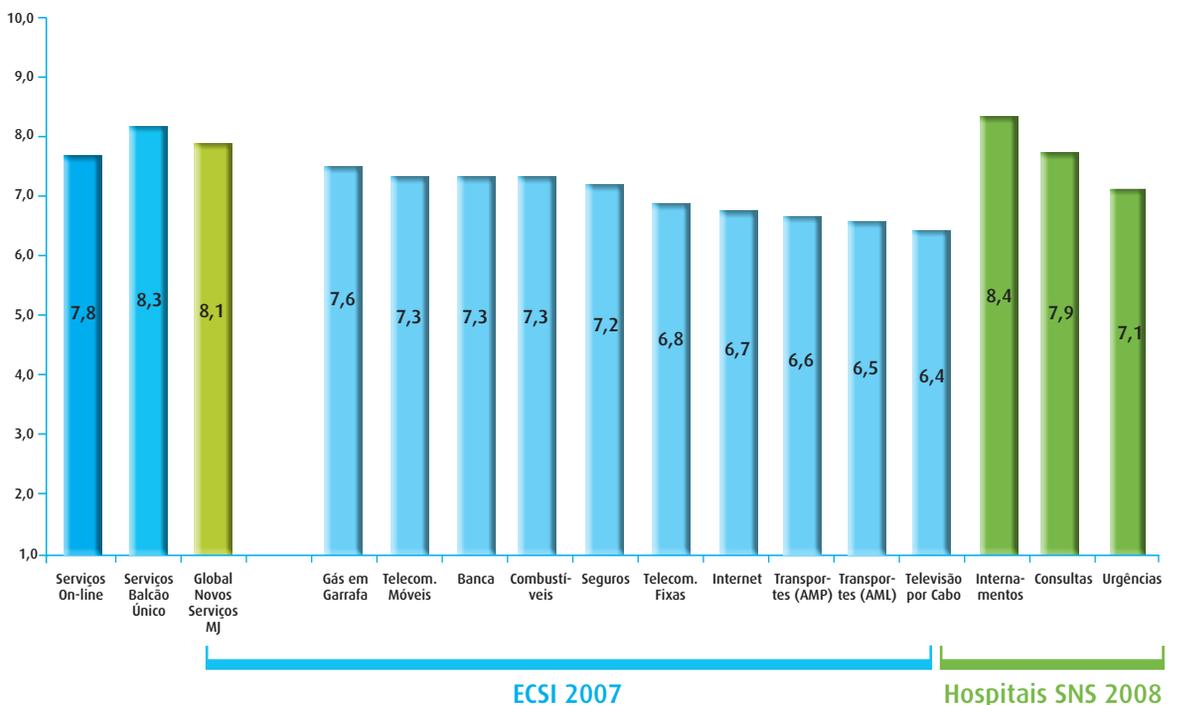
ÍNDICES DAS DETERMINANTES DE SATISFAÇÃO NOS SERVIÇOS ON-LINE E NOS SERVIÇOS EM BALCÃO ÚNICO



Os níveis de satisfação obtidos ultrapassam todos os observados com a aplicação do Índice Nacional de Satisfação do Cliente nos serviços do sector privado, estando próximos dos obtidos com o Sistema de Avaliação da Satisfação do Utente dos Hospitais do SNS. De salientar que os resultados não são, contudo, estritamente comparáveis dada a natureza dos serviços estudados.

Quando comparados com os resultados obtidos no **American Customer Satisfaction Index** (Índice Americano de Satisfação do Cliente) relativamente à administração electrónica, construído com a mesma metodologia, os novos serviços do Ministério da Justiça obtêm resultados próximos e tendencialmente superiores.

AVALIAÇÃO COMPARATIVA COM ECSI PORTUGAL E SATISFAÇÃO DO UTENTE DO HOSPITAL DO SNS



Para além de manifestarem a sua satisfação ou insatisfação, os utentes deixaram igualmente algumas **sugestões de melhoria**:

- Nos serviços *on-line*, deve investir-se mais na “apresentação, navegação, funcionalidade ou conteúdo dos sites” e no “alargamento a mais serviços”;
- Nos serviços presenciais, deve dar-se mais atenção às “instalações” e à “rapidez de atendimento”.

A medição de encargos administrativos

Para testar a adequação da metodologia *Standard Cost Model* ao contexto nacional, iniciou-se, em 2007, um projecto-piloto com um grupo restrito de medidas Simplex associadas a diferentes “eventos de vida” das empresas.

De modo a garantir maior independência, esta avaliação envolve, à semelhança do procedimento europeu:

- Serviços da Administração Pública, que asseguram o mapeamento de processos e a identificação das obrigações de informação;
- Entidades externas, responsáveis pelo processo de quantificação das obrigações de informação e sua extrapolação.

No contexto deste projecto-piloto foi adoptada, em Portugal, a metodologia PT SCM que difere da tradicional (EU SCM) a dois níveis:

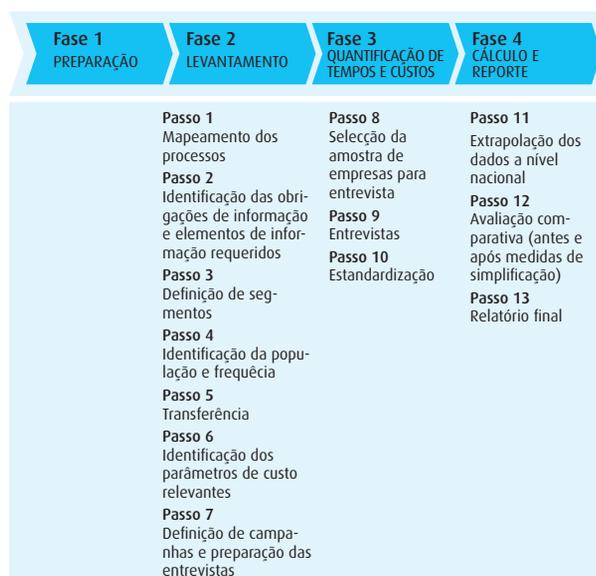
- **O objecto de medição:** a abordagem tradicional da metodologia SCM mede os encargos administrativos em função das obrigações de informação associadas aos diplomas legislativos – perspectiva centrada na dimensão oferta. A metodologia PT SCM considera o “evento de vida” (criação, gestão, expansão e extinção de empresas) como o objecto relevante para efeitos de medição – perspectiva centrada na dimensão procura;
- **Outros custos:** A abordagem nacional difere ainda da tradicional ao incorporar outras dimensões geradoras de encargos administrativos, que importa medir. O ajustamento à metodologia EU SCM permite que as vantagens da utilização das novas tecnologias de informação e comunicação sejam consideradas, ao valorizar também a redução dos custos associados ao tempo perdido em deslocações e em esperas para realização dos actos administrativos e atendimento presencial.

Encargos apurados antes da medida “Empresa na Hora”		Encargos apurados depois da medida “Empresa na Hora”	
Sem considerar poupanças com deslocações e esperas EU SCM	Considerando poupanças com deslocações e esperas PT SCM	Sem considerar poupanças com deslocações e esperas EU SCM	Considerando poupanças com deslocações e esperas PT SCM
2,01 M€	4,23 M€	0,64 M€	1,42 M€

A medição de encargos antes e após a implementação de cada medida de simplificação, efectuada através de inquéritos e entrevistas a diferentes empresas, permitiu valorizar a redução dos encargos administrativos suportados pelas empresas em resultado da diminuição de formalidades e obrigações.

Outro passo importante para a implementação do Programa Nacional de Redução de Encargos Administrativos foi a elaboração do **guia prático para a quantificação dos encargos administrativos de acordo com a metodologia PT SCM**, apresentado em 2008.

Este guia reflecte a optimização efectuada à metodologia de base EU SCM em resultado da experiência piloto desenvolvida com o objectivo de testar a adequação deste modelo. Os ajustamentos efectuados surgem da necessidade de responder, simultaneamente, aos requisitos da Comissão Europeia e às características do processo de simplificação nacional, que associa a administração electrónica aos processos de simplificação.



Os resultados da avaliação externa independente

Com o objectivo de recolher recomendações que pudessem apoiar Portugal na definição de prioridades de simplificação e administração electrónica, **solicitou-se em 2006 uma avaliação à OCDE.**

A equipa de avaliação foi constituída por cinco peritos da OCDE e três da Holanda, França e Itália.

«Portugal has initiated a series of ambitious and far-reaching public sector reforms to meet growing challenges and demands on the Portuguese economy and its public sector. Among this, Simplex has become a high profile initiative – unique among OECD countries – with strong political support, addressing the need for simplifying the Portuguese public sector and its service delivery. It focuses on how e-government can be used as a lever for broader administrative simplification activities improving the quality of service delivery.»

OCDE (2008), Making life easy for citizens and businesses in Portugal – Administrative Simplification and e-Government

Os resultados desta avaliação foram apresentados publicamente em Lisboa, a 18 de Junho de 2008. O Relatório «**Making life easy for citizens and businesses in Portugal – Administrative Simplification and e-Government**» (tradução portuguesa: «Tornar a vida mais fácil para cidadãos e empresas em Portugal – Administração Electrónica e Simplificação», Lisboa, INCM) foi publicado no mesmo ano.

Trata-se de um estudo pioneiro. Pela primeira vez, a OCDE **avalia, em simultâneo e em conjunto, as políticas de simplificação administrativa e de administração electrónica**, num contexto nacional.

Segundo este estudo, esta conjugação de simplificação administrativa e *eGovernment* como duas faces da mesma moeda deve ser aproveitada por outros países, particularmente no que respeita a boas práticas de utilização das novas tecnologias em benefício da simplificação administrativa e da integração dos objectivos de simplificação nos projectos de administração electrónica.

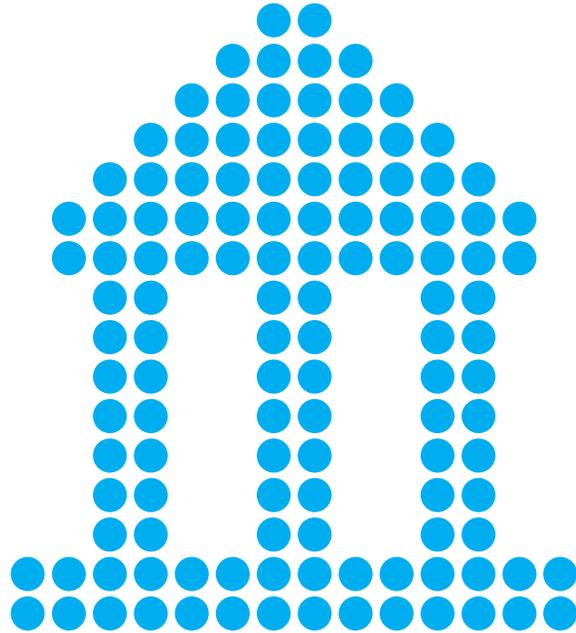
Entre outras iniciativas de modernização da Administração pública, desenvolvidas por Portugal desde 2005, a OCDE analisou o Programa Simplex.

O estudo realçou o esforço e os **resultados positivos conseguidos num muito curto espaço de tempo**, nomeadamente no que diz respeito a:

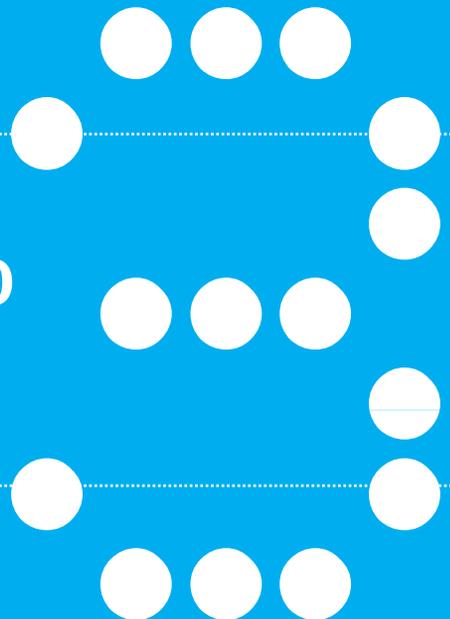
- Redução de obrigações legais impostas às empresas;
- Reestruturação dos procedimentos relativos às licenças;
- Aposta numa visão de serviço centrada nos eventos de vida dos cidadãos e das empresas (através de projectos como os balcões integrados Perdi a Carteira e Casa Pronta);
- Melhoria da qualidade regulatória, impedindo a entrada de novos encargos administrativos desnecessários;
- Desenvolvimento de serviços transversais em que a colaboração e cooperação entre serviços públicos é suportada pelo uso de novas tecnologias (como a Informação Empresarial Simplificada, o Portal da Empresa, a Empresa na Hora, a Certidão Permanente ou o Cartão de Cidadão);
- Melhoria da eficácia e da eficiência da Administração pública, mediante a partilha de recursos e informação entre serviços, num esforço de colaboração e cooperação entre todos;
- Preocupação em integrar os que têm mais dificuldade em aceder e ou utilizar as novas tecnologias, mantendo a aposta na modernização do atendimento presencial, através das Lojas do Cidadão de 2ª Geração;
- Adopção de um novo modelo de prestação de serviços públicos, reorganizado numa versão integrada e multicanal;
- Empenho em conseguir uma nova cultura de serviço público.

O estudo apresentou igualmente recomendações, destacando-se as seguintes:

- O reforço da rede de Lojas do Cidadão – consideradas um importante modelo de prestação de serviços públicos centrado no cidadão – e, ao mesmo tempo, o desenvolvimento do atendimento multicanal e em balcão único;
- A promoção da interoperabilidade e interconectividade entre serviços públicos, bem como a normalização do tratamento de dados;
- O fortalecimento da cooperação entre os vários ministérios para o trabalho em rede;
- A reforma das regras de elaboração do orçamento, estabelecendo mecanismos para projectos intersectoriais;
- A criação de um programa Simplex mais abrangente, que possa acolher, além das medidas da Administração central, iniciativas municipais ou regionais.



O Simplex Autárquico



Quanto mais perto, melhor



O Programa Simplex Autárquico nasceu da necessidade de promover a **colaboração entre as diferentes Administrações públicas** para que seja efectivamente possível prestar serviços com mais qualidade, mais simples e mais integrados, aos cidadãos e às empresas.

Na verdade, para muitos de nós, serviço público é serviço público, seja quem for a entidade ou o tipo de Administração responsável pela sua prestação. Se crio a empresa em menos de uma hora, espero poder também licenciá-la de uma forma simples e rápida. Se compro uma casa, o que desejo é poder cumprir todos os requisitos legais para o efeito com uma deslocação a um só balcão.

Um Simplex com as autarquias para:

- Consolidar e dar sustentabilidade à política de simplificação
- Garantir a articulação com a Administração local, nas medidas de simplificação desencadeadas pela Administração central
- Promover serviços locais mais simples e próximos dos cidadãos e das empresas
- Normalizar procedimentos e replicar boas práticas entre municípios
- Partilhar recursos no desenvolvimento de projectos conjuntos

Acresce que algumas das medidas de simplificação e racionalização desencadeadas ao nível da Administração central têm significativo impacto na Administração local. Basta ver o caso da simplificação dos regimes de licenciamento de obra ou de actividades económicas diversas.

Além disso, promover a simplificação dos serviços locais é **chegar mais perto** dos seus beneficiários. Por isso, a pressão dos cidadãos para a melhoria da qualidade do atendimento autárquico é ainda maior do que aquela que se sente na Administração central.

Verifica-se ainda que, não obstante a diversidade das suas características, as autarquias têm **procedimentos comuns**. A sua **normalização facilita a vida aos cidadãos e, em especial, às empresas**, quando se relacionam com diferentes autarquias por causa do mesmo tipo de assunto (licenciar obras, estabelecimentos comerciais, etc.). Essa normalização só pode ser feita através da colaboração entre diferentes autarquias.

Finalmente, a **experiência** de vários municípios no desenvolvimento de medidas de simplificação e de administração electrónica **deve ser aproveitada por outras autarquias e por organismos da Administração central**. A associação ao programa Simplex facilita a replicação

das medidas e contribui para uma maior e mais efectiva divulgação dos seus resultados, reforçando os laços de confiança dos munícipes nos órgãos e nos agentes da sua Administração local.

Por todas estas razões, iniciou-se em 2008 um programa de simplificação com as autarquias, que integra medidas propostas por uma autarquia, por várias autarquias em colaboração ou pela Administração central e obedece aos mesmos objectivos e princípios do Simplex – o Simplex Autárquico.

Tratando-se de um projecto pioneiro e experimental, o programa arrancou com a participação de um grupo limitado de autarquias mas ficou, desde logo, aberto à adesão de todos os municípios com interesse em assumir os mesmos compromissos e riscos.

Foram nove as primeiras autarquias a associar-se ao Simplex Autárquico: **Águeda, Cascais, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo, Seixal**. Todas elas tinham provas dadas e boas práticas para partilhar em matéria de modernização e simplificação dos seus serviços.

O primeiro programa Simplex Autárquico saiu à rua no dia 3 de Julho de 2008 com 67 medidas de simplificação.



Quanto mais perto, melhor.

Um ano de Simplex Autárquico

Um programa com três tipos de compromisso

O programa Simplex Autárquico é constituído por três tipos de medidas. Esta tipologia está relacionada com o tipo de compromisso que os municípios assumem (individual ou colectivo) e com o tipo de agentes que as medidas envolvem (apenas da Administração local ou também da Administração central).

Medidas Intersectoriais

- Resultam de um compromisso conjunto entre os municípios e as entidades da Administração central;
- Podem ser desencadeadas pela Administração local ou pela Administração central, mas a sua execução depende da colaboração entre ambas.

São exemplos deste tipo de medidas:

- A integração de **serviços dos municípios nos balcões «Empresa na hora»**;
- A integração **num catálogo único, de âmbito nacional, de todas as licenças**, autorizações prévias e outros condicionamentos administrativos similares da competência dos municípios. O catálogo é disponibilizado por via electrónica no Portal da Empresa e permite aceder à informação relevante sobre as autorizações necessárias para um determinado acto ou para o exercício de uma determinada actividade económica. Em alguns casos, possibilita já igualmente a submissão do pedido de licença e o seu acompanhamento *on-line*.

Serviços dos municípios nos balcões «Empresa na hora»

No mesmo balcão onde podem tratar de todos os procedimentos necessários à constituição da sua empresa, os empresários passam a dispor também de serviços municipais relevantes para o início da sua actividade, tais como:

- Pedido de averbamento do titular para licenças de publicidade
- Pedido de averbamento do titular para licenças de ocupação da via pública
- Declaração prévia para estabelecimentos comerciais e de serviços e estabelecimentos de restauração e bebidas, para modificação da titularidade ou modificação do tipo de actividade

Medidas Intermunicipais

- Assentam num compromisso partilhado por diferentes municípios;
- Podem ser sugeridas por um ou vários municípios, mas o seu desenvolvimento exige cooperação entre diferentes municípios;

São exemplos deste tipo de medidas:

- A **simplificação** dos conteúdos e do acesso aos **Boletins Municipais**, com base na experiência das autarquias participantes;
- A normalização de princípios, regras e procedimentos entre autarquias para a criação de **balcões de atendimento on-line**.

Boletim Municipal Electrónico

Disponível *on-line*, com motores de pesquisa que permitem a consulta simples e rápida dos seus conteúdos.

Um programa aberto

Medidas Municipais

- São da responsabilidade exclusiva de um município;
- Partem da iniciativa de um município e a sua concretização apenas depende do proponente, ainda que possam ser replicadas por outros posteriormente.

São exemplos deste tipo de medidas:

- A implementação de uma aplicação de **atendimento personalizado *on-line***;
- A disponibilização gratuita e ***on-line*** de **plantas de localização** e de direitos de preferência;
- A criação de **simuladores *on-line*** para o cálculo de **taxas municipais**;
- O desenvolvimento de ferramentas para o envio de sugestões, reclamações ou questões através de **SMS, MMS** ou *e-mail*.

Atendimento personalizado *on-line*

Para interagir em tempo real com um técnico de atendimento da Câmara Municipal, que presta informações e esclarece dúvidas em horário alargado

SMS/MMS

Para comunicar os problemas da sua autarquia e ou dar sugestões de melhoria a qualquer hora, através de SMS e MMS. Podem também juntar imagens à sua mensagem

O Simplex Autárquico é um programa permanentemente **aberto** à participação de todas as autarquias interessadas em desenvolver iniciativas de simplificação e de modernização administrativa, de âmbito municipal. Isto significa que as autarquias podem integrar o programa a qualquer momento.

Liberdade de adesão:

- Decisão própria e exclusiva de cada autarquia
- Desvinculação quando a autarquia o entender

Liberdade de participação e de acção:

- Integração de medidas de simplificação determinadas pelos órgãos de governo municipal, incluindo as freguesias (medidas municipais)
- Adesão a medidas propostas por outros municípios ou comunidades intermunicipais (medidas intermunicipais)
- Adesão a medidas cuja execução é da responsabilidade conjunta de municípios e entidades da Administração central (medidas intersectoriais)
- Livre escolha da forma e do ritmo de desenvolvimento e de aplicação das medidas
- Livre escolha dos parceiros para o desenvolvimento conjunto de medidas

A **adesão** ao programa é **livre**, respeitando-se a autonomia política e administrativa das autarquias locais.

A **adesão faz-se mediante protocolo estabelecido entre o município ou conjunto de municípios e o membro do Governo com a tutela da modernização administrativa.**

No protocolo definem-se os princípios do programa, as regras para a adesão dos municípios e as medidas de simplificação.

Uma rede com coordenação

Tal como o Programa da Administração central, o Simplex Autárquico também funciona com uma rede de agentes de simplificação, existindo um ponto focal em cada município. Depois de integrarem o programa, os municípios escolhem ainda aqueles que serão os responsáveis pela articulação operacional com os outros municípios e com os organismos da Administração central.

Com o objectivo de assegurar um fio condutor comum às medidas a desenvolver por um elevado número de autarquias, com diferentes necessidades a satisfazer, resultantes de níveis distintos de desenvolvimento social, territorial e organizacional, estabeleceram-se quatro níveis de coordenação do programa:

a) **Coordenação global, a cargo da AMA**, envolvendo as seguintes acções:

- Recepção e avaliação das medidas quanto ao seu enquadramento nos objectivos do programa;
- Publicitação de todas as medidas incluídas no Simplex Autárquico e da respectiva data de conclusão no sítio electrónico do [Simplex](#);
- Recolha e divulgação dos resultados de execução das medidas no sítio electrónico.

b) **Coordenação das medidas intersectoriais, a cargo da AMA por vezes em articulação com outros organismos da Administração central.**

c) **Coordenação das medidas intermunicipais, a cargo de um município** a designar pelos municípios proponentes/aderentes e **da AMA**, a quem cabe o acompanhamento da execução do projecto nos diversos municípios participantes.

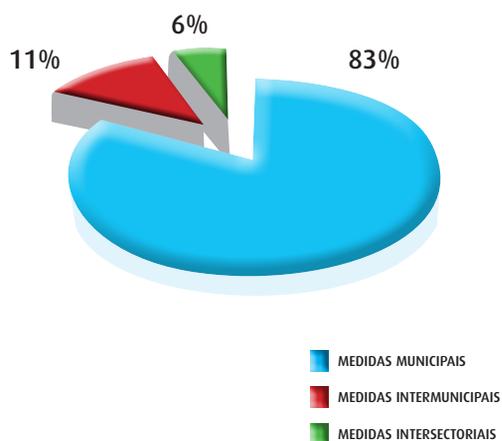
d) **Coordenação das medidas municipais, a cargo do respectivo município** proponente.

No período de execução do programa, efectuam-se reuniões de coordenação geral. A par destas reuniões, cabe a cada um dos coordenadores das medidas intersectoriais e intermunicipais a promoção de reuniões de controlo da respectiva execução.

Novas adesões, novas medidas

Durante o primeiro ano do programa, **aos 9 municípios fundadores juntaram-se muitos outros, totalizando 38**. A edição de 2009/2010 conta com 59 municípios e 285 medidas.

O número de medidas aumentou de 67 para 149.



Também ao longo deste último ano, procurando dar continuidade ao trabalho desenvolvido com os municípios fundadores e respeitando um dos princípios nucleares deste programa – a normalização de procedimentos e a replicação de boas práticas entre municípios – definiu-se uma abordagem padronizada para os novos municípios que aderem à iniciativa e para aqueles que actualmente já se encontram envolvidos.

Assim, aos **novos municípios** foi gradualmente sugerida a adesão a medidas Intersectoriais que já haviam sido desenvolvidas por outros municípios.

Por outro lado, aos municípios já envolvidos no programa deste o primeiro momento, é sugerido o alargamento do âmbito das medidas já implementadas, numa lógica de optimização contínua do novo serviço disponibilizado.

DUAS MEDIDAS REPLICADAS

Registo on-line de estabelecimentos industriais

Implementar o registo desmaterializado de estabelecimentos industriais da competência dos Municípios

Rede comum do conhecimento

Participar de forma activa na Rede Comum do Conhecimento, através da apresentação de iniciativas locais de modernização e simplificação administrativa

UMA MEDIDA OPTIMIZADA

NOVOS SERVIÇOS MUNICIPAIS NOS BALCÕES “EMPRESA NA HORA”

Disponibilizar os seguintes novos serviços camarários no balcão «Empresa na Hora»:

1

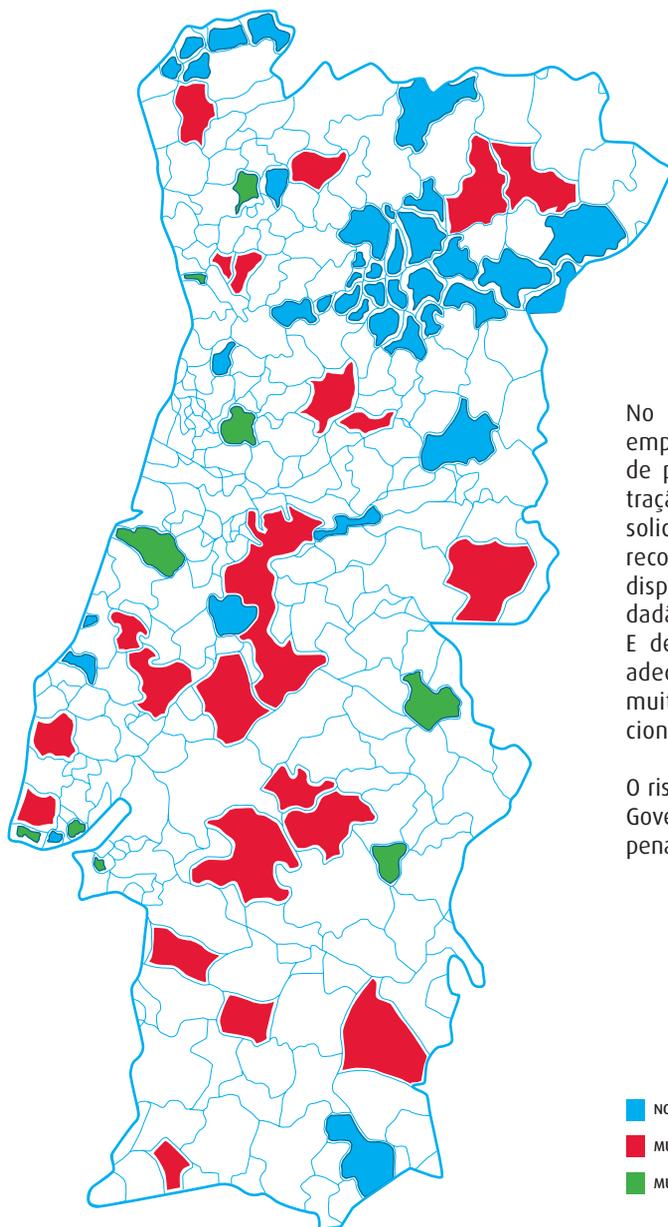
Mapa de horário dos estabelecimentos comerciais e serviços

3

Autorização ou comunicação de utilização para fins turísticos

2

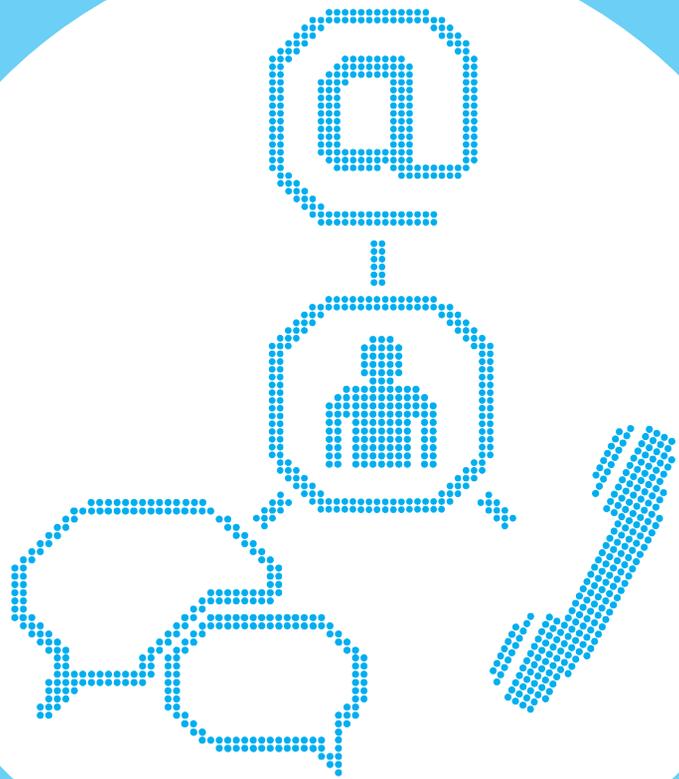
Declaração Prévia de Início ou Modificação de Actividade de Estabelecimento de Restauração e Bebidas



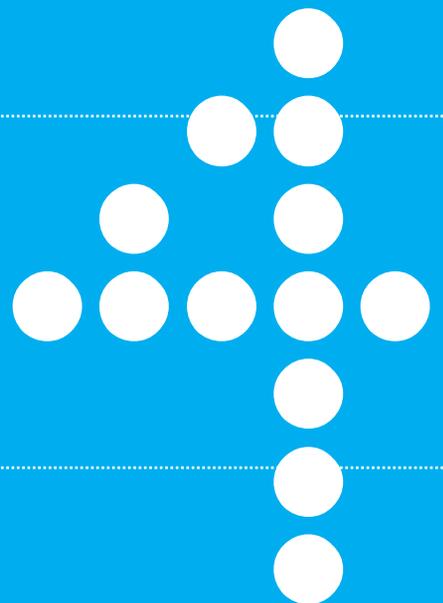
No final do primeiro ano de Simplex autárquico, o empenho que se tem verificado no desenvolvimento de projectos conjuntos – tanto da parte da administração local como da central – e, sobretudo, a adesão solicitada por tantos municípios ao Programa revela o reconhecimento, pelas autarquias, da importância de dispor de serviços mais próximos dos munícipes – cidadãos e empresas –, mais simples e mais modernos. E demonstra que este Programa é um instrumento adequado para prover este objectivo, sem prejuízo de muito poder ainda ser feito para melhorar o seu funcionamento, promoção e comunicação.

O risco assumido há um ano por nove municípios e pelo Governo de desencadear esta iniciativa conjunta valeu a pena.

- NOVOS MUNICÍPIOS
- MUNICÍPIOS EM PROCESSO DE ADESAO
- MUNICÍPIOS FUNDADORES



O novo modelo
de prestação
de serviços públicos



Uma estratégia integrada e multicanal

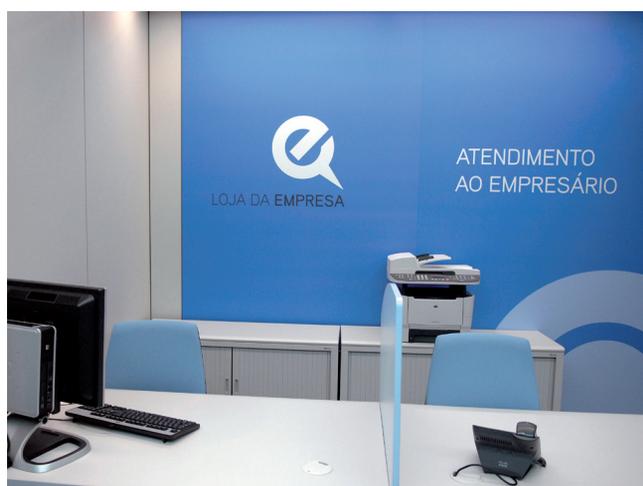
O aumento da qualidade do serviço prestado pela Administração pública aos cidadãos e às empresas exige uma nova forma de estar e de fazer, que passa pela reorganização dos serviços, numa lógica de procura, ou seja, centrados nas necessidades e expectativas dos seus utentes e não na forma como a Administração está organizada. Essa reorganização implica, entre outros aspectos, maior cooperação entre diferentes organismos e mesmo níveis de Administração, a integração multicanal e maior proximidade dos serviços aos seus utentes.

Foi, por isso, adoptado um novo modelo de prestação de serviços públicos com os seguintes objectivos:

- A reorganização dos serviços em torno de eventos de vida dos seus utentes, em balcão único, onde possam praticar-se todos os actos e ou obter-se todos os documentos e informações exigidos para o cumprimento de uma determinada formalidade. São exemplos de balcões únicos: Casa Pronta, Empresa na Hora, Perdi a Carteira, Sucessões e Heranças, Divórcio com partilha, SIR – Serviços Integrados de Registo.
- A concentração de serviços públicos no mesmo ponto, com ganhos de racionalização e conveniência, o que conduz:



- À expansão da rede das Lojas do Cidadão, num novo modelo mais integrado (as Lojas de 2ª Geração), dimensionando a oferta de serviços públicos aí disponíveis em função da procura existente em cada local;



- À oferta integrada de serviços para as empresas nas Lojas da Empresa (que resultaram da transformação de nove Centros de Formalidades das Empresas) ou nos Espaços Empresa das Lojas do Cidadão;

- À oferta de serviços de grande procura e baixa complexidade no mesmo balcão, um **balcão multiserviços**;



- À organização do **Portal do Cidadão** e do **Portal da Empresa** como pontos de contacto por excelência no acesso aos serviços públicos electrónicos.

- Uma estratégia **multicanal**, o que significa que o mesmo serviço deve estar disponível em diferentes canais – presencial, Internet, telefone e outros (como, por exemplo, o serviço de alteração de morada, já hoje disponível na Internet e no canal presencial) ou a licença de caça que é hoje pedida e emitida, em 97% dos casos, através da rede Multibanco.
- A maior **proximidade** do serviço, através da instalação de balcões de atendimento em outros locais, donde resulte um acesso facilitado ao utente (exs: Nascer Cidadão, nas maternidades, Balcão Sénior, nas Juntas de Freguesia).



BALCÃO SÉNIOR

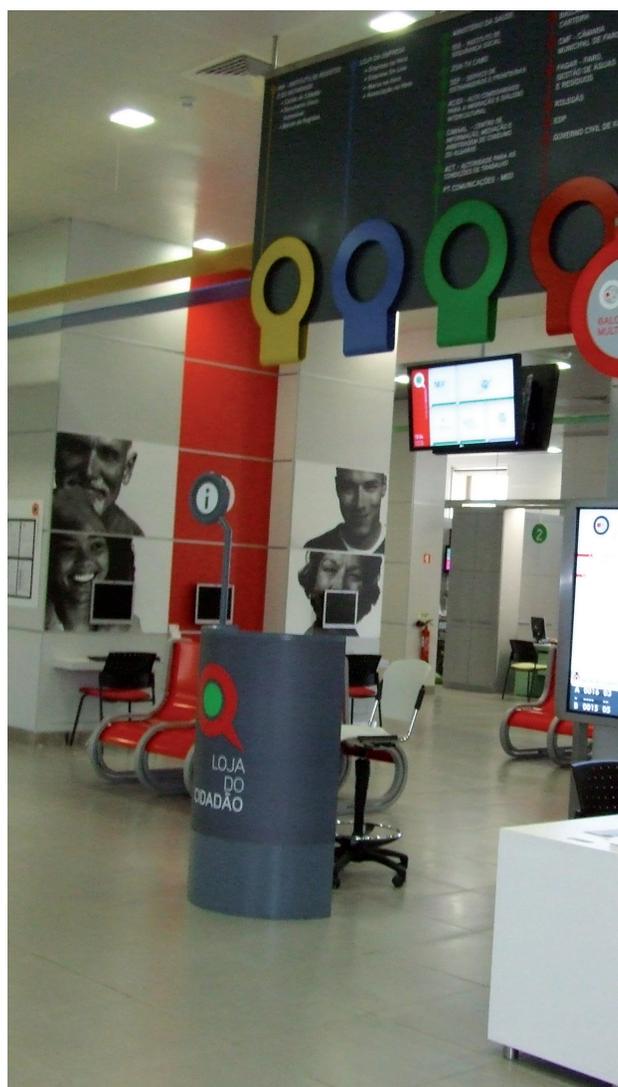
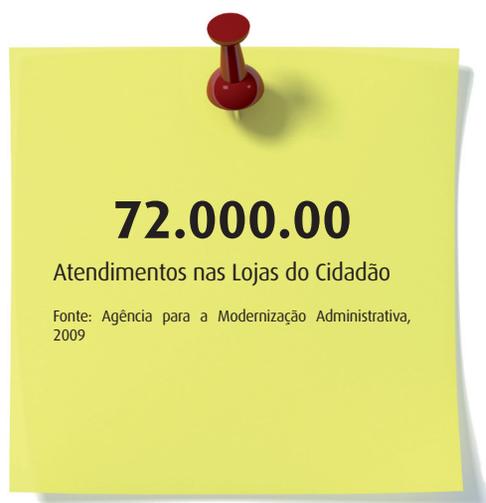
 mais próximo de si

As Lojas do Cidadão de 2ª Geração

Serviço público mais próximo, mais conveniente, à medida dos utentes

Uma das prioridades do Programa do XVII Governo Constitucional consistiu em proporcionar aos portugueses serviços públicos mais simples, mais próximos e de maior qualidade, designadamente através do desenvolvimento de uma 2ª Geração de Lojas do Cidadão e do alargamento da respectiva rede.

As novas Lojas do Cidadão, além de concentrarem num mesmo espaço serviços públicos (da administração central e local) e serviços privados adequados à procura e necessidades existentes em cada local, disponibilizam balcões mais flexíveis, desenhados à medida dos acontecimentos de vida dos seus utentes ou que podem ser partilhados por mais do que um serviço público.



A 2ª Geração de Lojas beneficiou de novos conceitos de prestação de serviço presencial desenvolvidos, testados e introduzidos ao longo dos últimos anos, dos quais se destacam:

- Os **balcões únicos**, integrados e concebidos para satisfazer necessidades relacionadas com um evento de vida do cidadão, da empresa, ou de ambos, designadamente:



- O **Balcão Perdi a Carteira**, criado em 28 de Setembro de 2007, permite a renovação dos documentos que nos acompanham diariamente, como o cartão de cidadão, o Documento Único Automóvel, a carta de condução, o cartão de pensionista, o cartão da ADSE ou o cartão do Automóvel Clube de Portugal, ou a alteração de dados nesses documentos, como a morada

- O **Balcão Casa Pronta**, criado em 24 de Julho de 2007, permite a cidadãos e empresas realizar num único balcão todos os actos relativos à compra e venda de imóveis, como pagar impostos, celebrar o contrato de compra e venda, pedir a isenção de pagamento do Imposto Municipal sobre Imóveis (IMI) e efectuar de imediato todos os registos relacionados

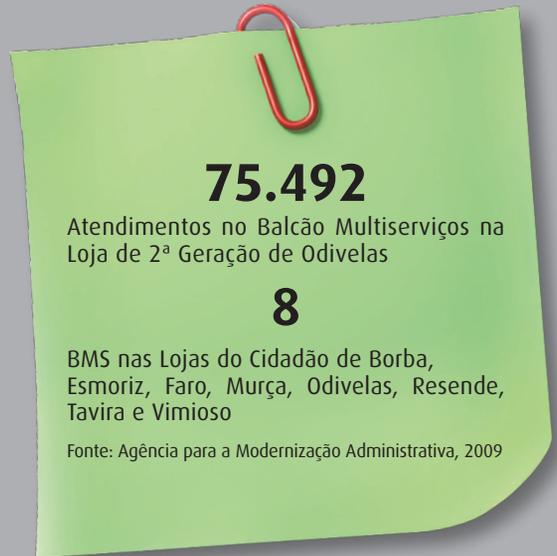
- O **Balcão das Heranças**, criado em 19 de Dezembro de 2007, permite tratar de todas as formalidades relativas às sucessões e heranças, como realizar a habilitação de herdeiros, partilhar os bens, pagar os impostos e efectuar os registos dos bens partilhados

- O **Balcão de Divórcio com Partilha**, também criado em 19 de Dezembro de 2007, permite realizar as operações necessárias à partilha de bens do casal na sequência de um divórcio por mútuo consentimento, possibilitando, além da realização da própria partilha, o pagamento de impostos e o registo dos bens objecto de partilha





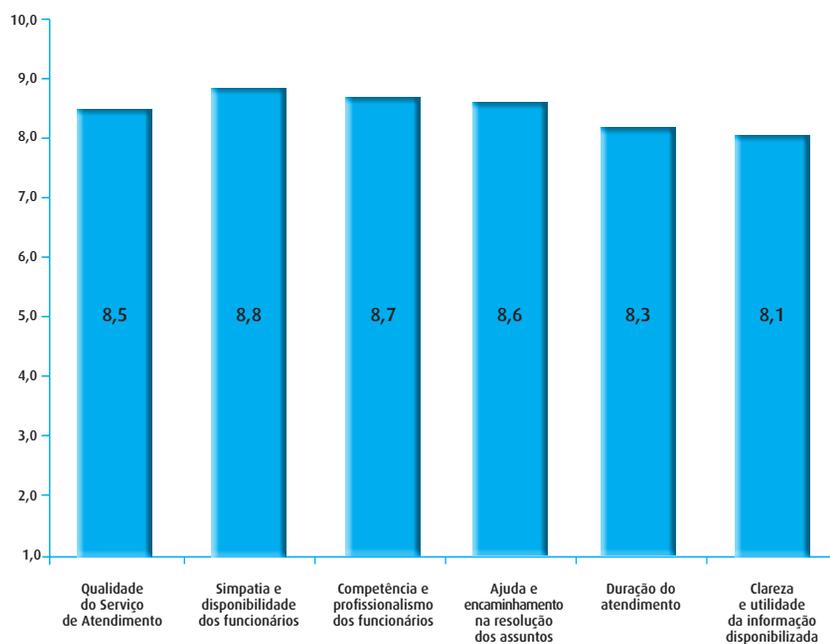
- O **Balcão Multiserviços (BMS)**, criado em 17 de Dezembro de 2007, reúne num mesmo ponto a prestação de serviços simples e rápidos, aumentando a conveniência do contacto e mantendo-o expedito. Neste balcão, os cidadãos podem tratar de assuntos relacionados com vários serviços públicos com uma só senha. Pedir o cartão europeu de seguro de doença, alterar elementos da carta de condução, requerer licenças municipais ou pedir a certidão de nascimento em Cabo Verde são exemplos dos serviços prestados nestes balcões



- O **Espaço Empresa**, criado em 2007 na Loja do Cidadão de 2ª Geração de Odivelas, disponibiliza o serviço Empresa na Hora e informações relevantes para a vida da empresa, por exemplo sobre incentivos a que podem candidatar-se

Além disso, com este novo modelo de prestação de serviços públicos, a oferta de serviços de cada nova Loja – constituída por balcões especializados (públicos e privados), integrados e multiserviços – é específica em função da procura e condições locais. Por exemplo, o mesmo serviço público pode estar presente na Loja em balcão próprio, quando a procura o justifique, ou ser disponibilizado no BMS.

AVALIAÇÃO DA PERCEÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS ONLINE



Serviços analisados:

Empresa na Hora; Nascer Cidadão; Casa Pronta; Associação na Hora; Heranças e Divórcios com Partilha; Documento Único Automóvel.

Fonte: Estudo "Avaliação da Percepção da Qualidade dos Novos Serviços de Registo e de Propriedade Industrial do Ministério da Justiça", ISEGI 2009

Expansão da rede de Lojas do Cidadão de 2ª Geração (Lojas 2G)

Em Maio de 2007, o projecto de expansão da rede de Lojas do Cidadão foi apresentado pelo Governo a todos os municípios do país, em reuniões promovidas em cada Distrito pelos respectivos Governadores Cívicos.

Estrutura de Missão Lojas do Cidadão 2G (EMLC2G)

Criada em Maio de 2008, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 87/2008, de 27 de Maio, para preparar e executar a primeira fase do plano de expansão da rede de Lojas do Cidadão

Pretendeu-se com este modelo:

- Expandir um conceito de indiscutível sucesso – a Loja do Cidadão – e assim melhorar a qualidade do serviço público em todo o território nacional e não apenas nos grandes centros urbanos do litoral, numa lógica de maior coesão social e territorial;
- Acelerar essa expansão através de uma maior descentralização proporcionada pela colaboração com os municípios;
- Racionalizar o modelo de distribuição de serviços públicos, aproveitando sinergias e reduzindo, sempre que possível, os custos de instalação e exploração;
- Proporcionar maior integração entre serviços, resultante da sua instalação no mesmo local;
- Aproveitar as vantagens das novas tecnologias para disponibilizar um maior número de serviços aos cidadãos e empresas, com proximidade e em função das suas necessidades, num modelo mais flexível.



A primeira Loja do Cidadão de 2ª Geração foi inaugurada, em Dezembro de 2007, no Município de Odivelas. A parceria estabelecida com a autarquia, os novos balcões integrados aí testados (Balcão Multiserviços e Balcão Perdi a Carteira), assim como, a integração, pela primeira vez, de uma Loja da Empresa numa Loja do Cidadão, constituíram boas indicações para prosseguir a expansão da rede.

Foi, assim, traçado um objectivo ambicioso de 30 novas Lojas para a primeira fase dessa expansão, um projecto acolhido pelo Quadro de Referência Estratégico Nacional, no âmbito dos Programas Operacionais Regionais, para a instalação das lojas, e do Programa Operacional Factores de Competitividade, para os instrumentos comuns.

Consolidado o novo modelo de Loja, havia que:

- Avaliar as muitas manifestações de interesse por parte das autarquias – conjugando-as com as necessidades dos serviços públicos em cada concelho;
- Visitar os locais de acolhimento possíveis;
- Desencadear os procedimentos pré-contratuais necessários para a aquisição dos bens e serviços necessários à instalação das lojas;
- Fiscalizar a sua execução;
- Negociar com cada um dos parceiros públicos e privados os termos da sua participação em cada Loja.

Na aprovação das novas localizações, além de características inerentes a cada um dos municípios (ex.: número de habitantes; área de influência; adequação dos serviços públicos existentes à procura local), foram especialmente valorizadas as situações em que se verificavam:

- Oportunidades de racionalização de serviços públicos nucleares (v.g. serviços em instalações com más condições ou arrendadas a custo elevado);
- Prioridades dos serviços nucleares (Registos, Segurança Social, Finanças) para a sua instalação na Loja do Cidadão;
- Existência de instalações adequadas para acolher a loja com custos apelativos para os serviços a instalar;
- Outras condições favoráveis à instalação da Loja, como a disponibilidade do município para prestar serviços municipais na Loja ou a afectação de recursos humanos ao balcão multiserviços.

Lojas 1ª Geração:

Aveiro; Braga; Coimbra; Lisboa (Laranjeiras e Restauradores); Porto; Setúbal; Viseu.

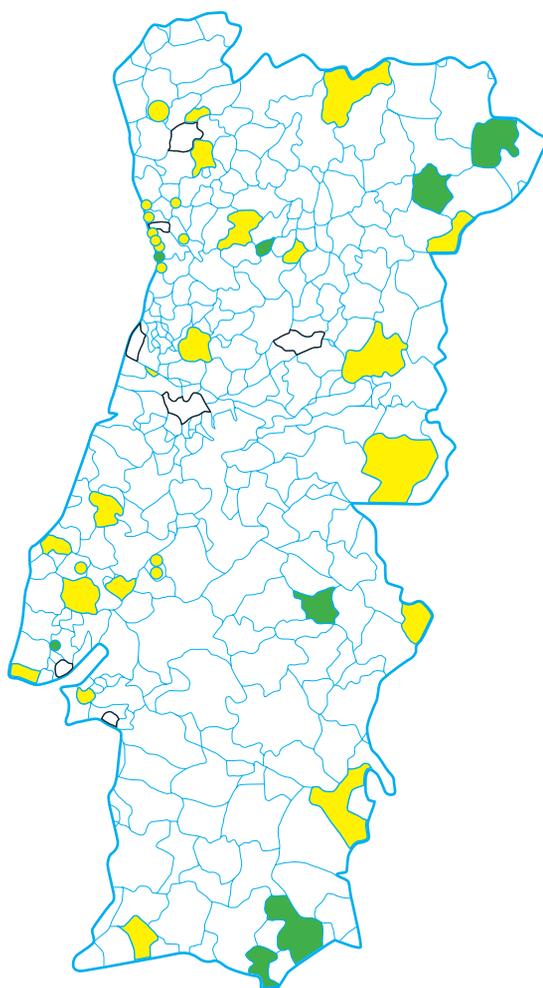
Lojas 2G em funcionamento:

Borba, Esmoriz, Faro, Murça, Odivelas, Resende, Tavira e Vimioso.

Lojas 2G a abrir:

Águeda, Alenquer, Amares, Campo Maior, Cantanhede, Cascais, Castelo Branco, Chaves, Espinho, Freixo de Espada à Cinta, Gondomar, Guarda, Guimarães, Leiria, Matosinhos, Óbidos, Penafiel, Ponte da Barca, Portimão, Rio Maior, Santarém, Santo Tirso, São João da Madeira, Seixal, Serpa, Tarouca, Torres Novas, Vila do Conde, Vila Nova da Barquinha, Vila Nova de Gaia.

Na sequência do trabalho desenvolvido pela Estrutura de Missão Lojas do Cidadão de 2ª Geração, e anteriormente pela Agência para a Modernização Administrativa, a Secretária de Estado da Modernização Administrativa aprovou, entre Setembro de 2008 e Julho de 2009, a **expansão da rede nacional de Lojas do Cidadão a 37 novos municípios**: Águeda, Alenquer, Amares, Borba, Campo Maior, Cantanhede, Cascais, Castelo Branco, Chaves, Esmoriz, Espinho, Faro, Freixo de Espada à Cinta, Gondomar, Guarda, Guimarães, Leiria, Matosinhos, Murça, Óbidos, Penafiel, Ponte da Barca, Portimão, Resende, Rio Maior, Santarém, Santo Tirso, São João da Madeira, Seixal, Serpa, Tarouca, Tavira, Torres Novas, Vila do Conde, Vila Nova da Barquinha, Vila Nova de Gaia e Vimioso.



- Lojas 1ª geração
- Lojas 2G em funcionamento
- Lojas 2G a abrir

Sublinhe-se que este plano de expansão não pretendeu acrescentar uma Loja do Cidadão à oferta sectorial já existente. Pelo contrário, procurou fazer da Loja o *front-office* da oferta de serviços públicos em cada Concelho, sempre que possível e adequado à procura local.

Trata-se, contudo, de um processo em aberto. A expansão deste novo modelo de distribuição de serviços públicos a outros municípios e populações está já prevista, encontrando-se em estudo ou em vias de concretização muitas outras localizações.



Um novo modelo de gestão

Em apenas dois anos, o processo de expansão em curso multiplicará por cinco vezes o número de Lojas existentes no final de 2007. E estamos apenas na primeira fase deste projecto.

Este aumento de escala tem colocado vários desafios e obrigou à definição de um novo modelo de gestão para a rede de Lojas de 2.ª Geração.

Neste novo modelo, foram revistas as formas de operação actuais, naturalmente consolidadas por mais de uma década de actividade da 1ª geração de Lojas de Cidadão. Desenvolveu-se igualmente um conjunto de novos instrumentos e de ferramentas de gestão, tendo sido implementadas várias melhorias:

- No plano das **normas e procedimentos**, foram elaborados manuais de normas e procedimentos, para a gestão das Lojas e para a operação do BMS;

3.1. POSTOS DE ATENDIMENTO

1. Organização



Regras

- Todos os postos de atendimento devem estar ocupados no horário de funcionamento da Loja;
- Os serviços prestados em cada Posto de Atendimento são definidos pela Entidade prestadora do serviço e protocolados com a AMA, I.P; (...)

> Procedimentos:

ACTIVIDADE	RESPONSÁVEL	PROCEDIMENTO	PERIODICIDADE	OBS.
Verificar a apresentação dos postos	Coordenador da Loja	Verificar se todos os postos estão ocupados, arrumados, com os sistemas a funcionar e os funcionários identificados	Pelo menos duas vezes por dia	Pode delegar
Alteração dos serviços disponíveis nos PA	Coordenador do Posto	Informar o Coordenador de Loja	Ocasional	
	Coordenador da Loja	Informar responsáveis do canal <i>on-line</i> e voz das Lojas, pertencentes ao CCPGC		

Fonte: *Lojas do Cidadão - Manual de Normas e Procedimentos*, Agência para a Modernização Administrativa, 2009

- No plano da **contratação com os parceiros**, foram desenvolvidos modelos contratuais comuns para enquadrar a participação de qualquer entidade pública ou privada que integre ou pretenda vir a integrar a rede de Lojas (foi elaborado um acordo quadro que regula aspectos como a fase prévia à instalação de cada Loja, os equipamentos a fornecer pela AMA, e níveis de serviço para a respectiva assistência técnica, os critérios para a determinação da comparticipação mensal em cada Loja, as obrigações da AMA e dos seus parceiros em matéria de formação de recursos humanos, etc.) e criadas fichas de caracterização por Loja, onde se especificarão as regras especiais e os níveis de serviço para cada Loja;
- No plano da **gestão operacional**, foram criados os instrumentos necessários para permitir que a coordenação de algumas das Lojas possa ser assegurada por alguma das entidades públicas presentes nessas Lojas. Para esse efeito, foi elaborado um acordo-quadro, que estabelece os termos dessa coordenação operacional, e testada a solução em algumas Lojas de pequena dimensão, numa parceria estabelecida com o IRN;
- No **modelo de pricing**, foram aprovados critérios uniformes para a determinação da comparticipação mensal dos parceiros e definidos valores de referência (por m²) em função da dimensão da Loja para cada uma das principais rubricas de despesa, que permitem uma estimativa mais rigorosa dos custos das novas Lojas a abrir;
- No plano da **formação de recursos humanos**, área de importância acrescida quando uma rede aumenta tanto e tão depressa, foi desenvolvido um conjunto de ferramentas e conteúdos para a formação inicial e contínua de coordenadores e funcionários, de que é exemplo a disponibilização de uma plataforma de *e-learning*.
- No plano da monitorização dos níveis de serviço, foram realizados inquéritos de satisfação regulares assim como reforçadas as rotinas de análise da informação estatística relativa ao atendimento fornecido pelo sistema de informação das Lojas.

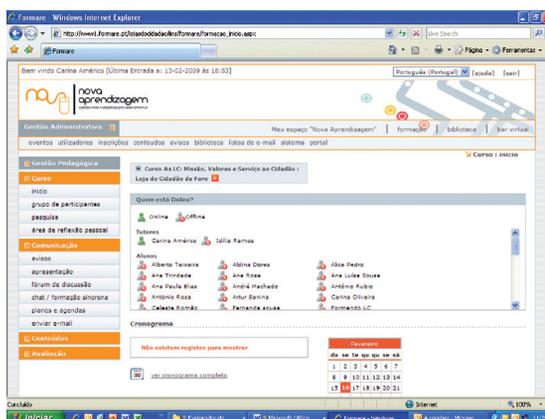
Plataforma de e-learning

- Utilizada por 205 formandos;
- Mais de 115.000 mensagens lidas.

2008-2009

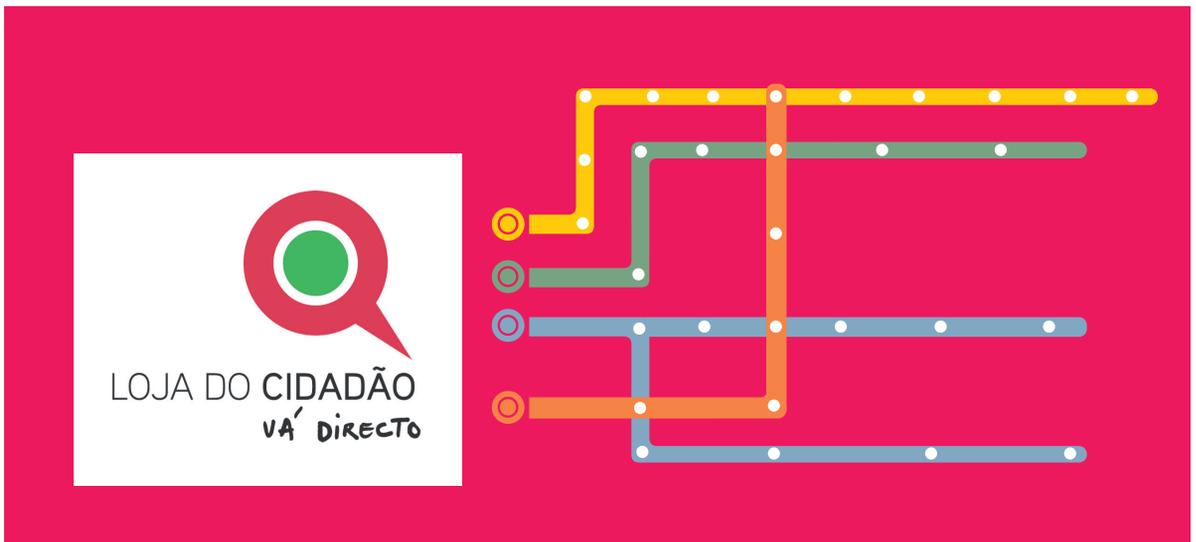
- 24 ações de formação;
- 349 formandos;
- 14.300 horas;
- Satisfação global com o curso de formação inicial nas Lojas do Cidadão: 89,8%.

FÓRUM DE DISCUSSÃO PARA PARTILHA DE IDEIAS ENTRE OS FORMANDOS E OS TUTORES



Estes instrumentos contribuem para uma maior normalização e profissionalização da gestão da rede, reduzem, a prazo, a complexidade da operação das Lojas actuais e dos processos de negociação para abertura de novas Lojas ou angariação de novos serviços para aquelas existentes, permitindo à entidade gestora da rede concentrar os seus esforços:

- No planeamento e gestão global da rede (localização das Lojas e conteúdos oferecidos);
- No fortalecimento da sua função de regulação;
- No reforço das capacidades de gestão da relação com os principais parceiros públicos e privados, conferindo-lhe um carácter de “gestão de conta” (*account management*);
- Na angariação e incubação de novos serviços para as Lojas (em balcão próprio, no BMS, ou através de novos balcões integrados);
- Na melhoria da eficiência e sustentabilidade financeira da rede, tirando partido do aumento de escala, designadamente através da partilha de serviços e infra-estruturas, da renegociação de contratos para serviços de apoio comuns e do alargamento das fontes de receita;
- Na monitorização do cumprimento de níveis de serviço e da qualidade global da rede.



Os Portais do Cidadão e da Empresa

Um dos traços mais originais Simplex (e elogiados designadamente, na **avaliação da OCDE**) consiste na junção e integração no mesmo programa e nas suas medidas de objectivos de simplificação administrativa e administração electrónica.

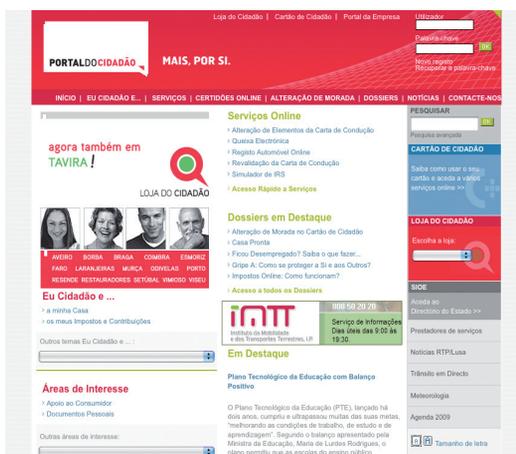
Em articulação com o projecto dos novos modelos de atendimento da Administração pública, o Portal do Cidadão e o Portal da Empresa desempenham um papel fundamental na componente de disponibilização de serviços públicos electrónicos.

De acordo com o **Relatório de 2007 da Comissão Europeia sobre a disponibilização de serviços públicos on-line** e depois de ter caído do 5.º para o 11.º lugar entre 2002-2004, Portugal é 3.º (em 27) na disponibilização de serviços públicos *on-line* e 4.º no que respeita à sua sofisticação. Portugal disponibiliza 90% do lote de serviços a cidadãos e empresas objecto de avaliação, enquanto a média europeia se fica pelos 58%.

O Portal do Cidadão

Entre 2005 e 2009, o **Portal do Cidadão** foi dotado de uma nova imagem e de novos serviços, como o processo de alteração de morada. Foi também desenvolvida uma nova taxionomia orientada para o cidadão, para os seus eventos de vida e necessidades, igualmente presente na organização do portal, com as grandes áreas *“Eu e a minha Família”, “Eu e a minha Casa”* ou *“Eu e o meu Emprego”* e os *dossiers* temáticos *“Perdi os meus documentos, o que devo fazer?”*, *“Preciso de contratar uma empregada doméstica”,* ou *“Que descontos devo fazer na Segurança Social?”*.

A facilidade de utilização e a personalização do Portal do Cidadão foram destacadas no relatório da Comissão Europeia já citado, que o pontua com 88% (75% é a média dos 27).



12
Documentos com morada
alterada de uma só vez através
do Portal do Cidadão

15
Entidades que participam
neste serviço

Muitos serviços públicos investiram igualmente neste canal, melhorando e aumentando os serviços disponibilizados *on-line*. São disso exemplo:

- **Civil on-line:** a prática de alguns actos de registo civil pode agora ser feita através da Internet, de forma mais cómoda sem necessidade de deslocação às conservatórias.



- **Segurança Social Directa:** encontram-se disponíveis *on-line* os seguintes serviços, entre outros:
 - Alteração da composição do agregado familiar;
 - Emissão do cartão europeu de seguro de doença;
 - Subsídios de maternidade, paternidade, adopção e licença parental;
 - Prestações sociais e pensões de reforma;
 - Abono de família.



- **Aposentação on-line:** passou a ser possível requerer pensões e outras prestações sociais, através de formulários electrónicos disponíveis no sítio electrónico da Caixa Geral de Aposentações (CGA).

O Portal da Empresa

O ciclo de vida da empresa *on-line*

O **Portal da Empresa** foi lançado a 30 de Junho de 2006, com o objectivo de oferecer aos empresários os serviços e as informações mais relevantes num único ponto de contacto. Foi o principal instrumento da mudança da qualidade dos serviços públicos *on-line* disponibilizados às empresas, com novos serviços transaccionais, tendo desempenhado um papel chave na redução de encargos administrativos.

Hoje é possível criar uma empresa *on-line* em menos de uma hora – projecto que mereceu destaque no **balanço da execução** da estratégia europeia de apoio às PME (*think small first*) definida no *Small Business Act* – praticar actos de registo, cumprir um conjunto de obrigações de informação e tributárias junto das Finanças e da Segurança Social, dissolver ou liquidar uma sociedade de forma completamente desmaterializada através deste Portal, que procura acompanhar todo o ciclo de vida da empresa.



De acordo com o [Relatório de 2007 da Comissão Europeia sobre a disponibilização de serviços públicos on-line](#), Portugal atingiu os 100% quer na disponibilização quer na sofisticação dos serviços prestados às empresas que foram avaliados.

O Portal da Empresa disponibiliza ainda um vasto conjunto de informação, um directório de entidades que podem ter interesse para as empresas e outras ferramentas de apoio, designadamente uma agenda com datas relevantes para relações com a Administração pública (v.g. administração fiscal, a segurança social e as entidades reguladoras das relações de trabalho).

Na *área reservada*, acessível através de mecanismos de autenticação forte (como o que é disponibilizado pelo Cartão de Cidadão), o empresário encontra um ponto de contacto único, acessível 24 horas por dia, simples e seguro, que agrega os vários serviços públicos on-line associados à actividade empresarial. Nesta área, a informação e os serviços transaccionados são agregados de forma dinâmica tendo em conta o perfil do utilizador. Cada utilizador pode consultar os seus dados pessoais, os serviços requeridos e respectivo estado. A confidencialidade da informação disponível é garantida aquando das comunicações efectuadas entre os organismos envolvidos na prestação dos serviços.

Principais Serviços transaccionais no Portal

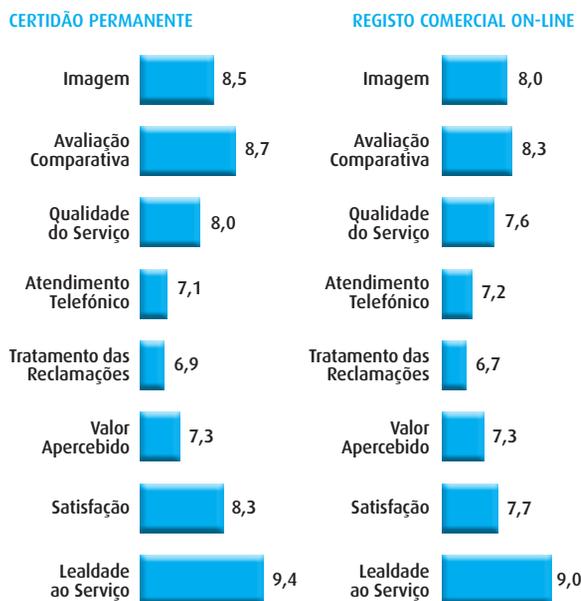
- **Empresa on-line**, que permite a criação, por via electrónica, de uma empresa, de sociedades comerciais e civis sob forma comercial (por quotas, unipessoal por quotas e anónimas).
- **Certidão Permanente**, que disponibiliza em suporte electrónico, e permanentemente actualizado, o registo comercial da sociedade. O código de acesso a esta certidão – que a empresa pode fornecer a quem entender – substitui, para todos os efeitos, a certidão de registo comercial, não podendo nenhuma entidade pública ou privada a quem tenha sido fornecido aquele código exigir a apresentação de uma certidão em papel. Este serviço encontra-se igualmente disponível em língua inglesa, o que permite conhecer o registo comercial português a partir de qualquer parte do Mundo.

- **Registo Comercial on-line**, que possibilita a solicitação por via electrónica de actos de registo comercial que respeitem a:

- Transmissão, unificação, penhor, penhora, arresto e amortização de quotas;
- Registo de mandato ou contrato de agência, rectificação e cancelamento de registos por depósito efectuados on-line;
- Designação, recondução, cessação de funções de órgãos sociais e de secretário de sociedades por quotas e de sociedades anónimas;
- Alteração de contrato social;
- Fusão e cisão.



AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO



Valores dos índices entre 1 e 10

Fonte: Estudo "Avaliação da Percepção da Qualidade dos Novos Serviços de Registo e de Propriedade Industrial do Ministério da Justiça", ISEGI 2009

- **Marca na Hora on-line**, que possibilita a obtenção de uma marca previamente registada a favor do Estado, disponível numa bolsa de marcas. A aquisição poderá ser efectuada de forma autónoma, independentemente da constituição de uma sociedade, ou em simultâneo com o serviço de criação de empresa.
- **Informação Empresarial Simplificada**, que permite às empresas portuguesas submeter *on-line* (www.ies.gov.pt), numa única interacção, a informação estatística, contabilística e fiscal anualmente solicitada pelas seguintes entidades: Direcção Geral de Contribuições e Impostos, Banco de Portugal, Instituto Nacional de Estatística e Conservatória do Registo Comercial.
- **Pedidos de Certificado de Matrícula e Certidões de Veículos On-line**, que permite solicitar online a 2.ª via do Certificado de Matrícula, bem como pedir certidões de veículos, com um desconto de 10% em relação ao pedido presencial. O serviço permite ainda obter as certidões de homologações, de características do veículo e de registo histórico de inspecções.
- **Licenciamento Industrial**, que tem associado um sistema de informação disponível *on-line*, permite a submissão electrónica do formulário e o acompanhamento do processo. O simulador disponibiliza antecipadamente informação sobre a tramitação previsível para o processo, as entidades públicas intervenientes no mesmo, o valor das taxas e os prazos legais máximos para a conclusão das diferentes etapas que o compõem.



- **Catálogo de Licenças**, que disponibiliza desde 2008 informação relativa a licenças e autorizações, permite efectuar pesquisas através da indicação da licença, da actividade ou do acontecimento de vida e possibilita o acesso a informação relevante e aos contactos necessários à obtenção de licenças e autorizações.



- **Catálogo de Certidões**, que permite aos cidadãos e empresas obter informação sobre a caracterização de cada certidão, atendendo ao seu objectivo, entidades envolvidas e a sua intervenção no processo, bem como à identificação do responsável e respectivos contactos.

Ao optar por estes serviços *on-line*, o empresário beneficia da promoção automática e por via electrónica das publicações legais no sítio electrónico <http://publicacoes.mj.pt> e passa a receber notificações por *e-mail* e sms.

1.500.000

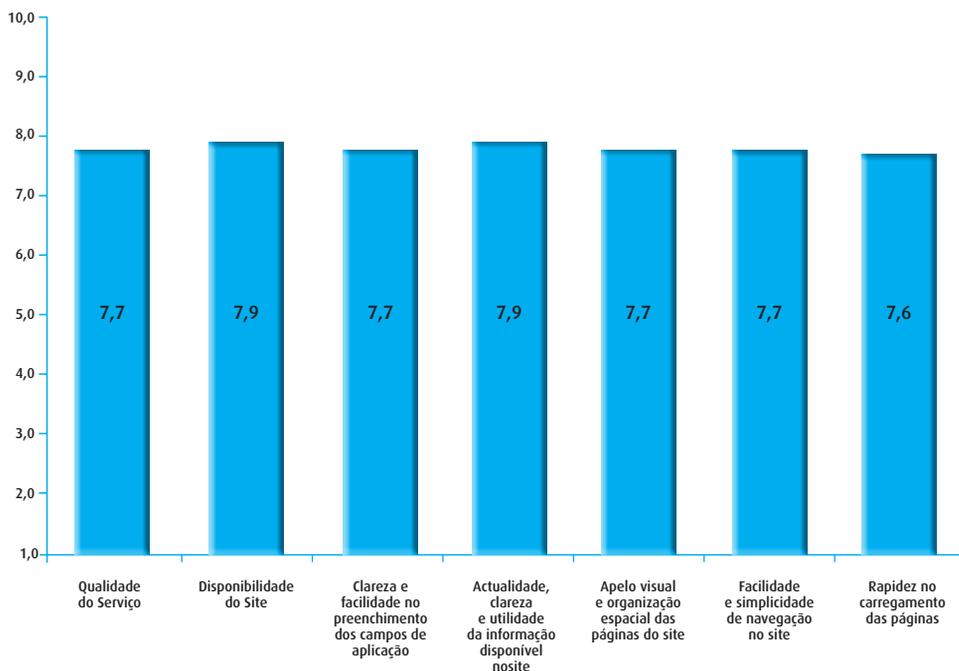
Empresas publicaram a sua constituição no sítio das publicações do Ministério da Justiça

Fonte: Ministério da Justiça, Agosto 2009

A adesão aos serviços *on-line* pelas empresas é muito expressiva, mesmo nos casos em que existe canal presencial alternativo: são criadas 24 empresas por dia de forma completamente desmaterializada e 98% dos pedidos de registo relacionados com marcas e patentes são apresentados *on-line*.

O Portal da Empresa deve constituir a porta de entrada para todos os serviços públicos, informativos e transaccionais, disponíveis *on-line* para as empresas. Deve, além disso, permitir serviços cada vez mais personalizados, à medida do perfil das empresas e empresários que a ele recorrem.

AVALIAÇÃO DA PERCEÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS ONLINE



Serviços analisados:

Empresa on-line; Registo Comercial on-line; Publicações on-line; Automóvel on-line; Informação Empresarial Simplificada; Certidão Permanente; Marcas e Patentes on-line.

Fonte: Estudo "Avaliação da Percepção da Qualidade dos Novos Serviços de Registo e de Propriedade Industrial do Ministério da Justiça", ISEGI 2009

Por isso mesmo, o Simplex 2009 prevê a criação de um **dossier electrónico para as empresas**, uma área personalizada que permitirá ao empresário acompanhar o andamento do seu processo junto de determinado serviço, receber alertas, informação sobre incentivos, etc.

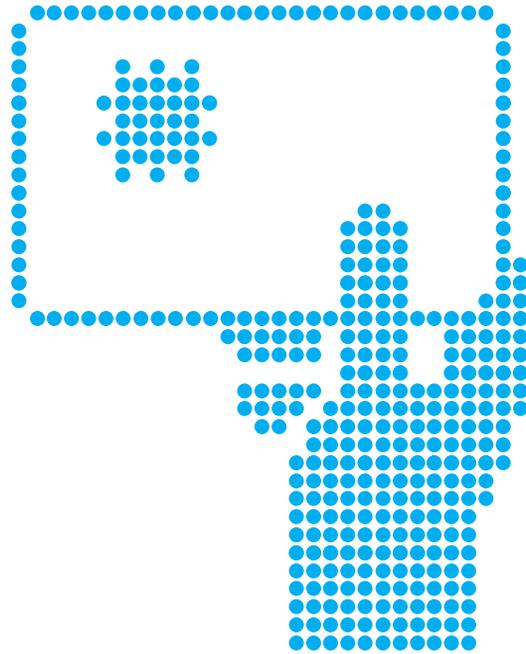
Um Portal aberto para a Europa

A Directiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e Conselho, de 12 de Dezembro – mais conhecida por Directiva Serviços – veio igualmente dar um impulso importante na prossecução dos objectivos delineados para o Portal da Empresa.

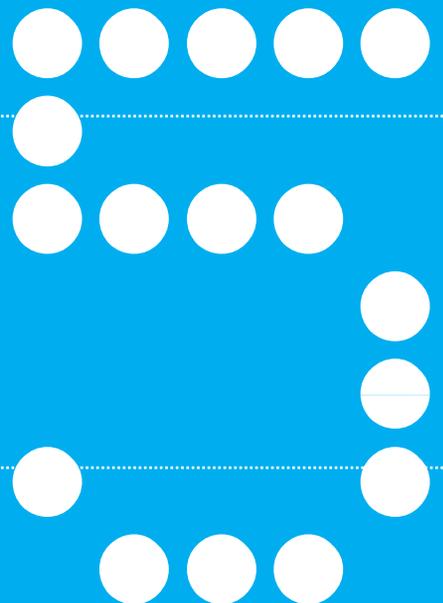
Impôs a criação de um Balcão Único que permita a todos os prestadores de serviços aceder, à distância e por via electrónica, à informação relevante sobre cada licença ou autorização abrangida pela Directiva.

Em Portugal, este Balcão está a ser desenvolvido e será disponibilizado no Catálogo de Licenças. Terá uma vertente de repositório de informação e outra transaccional. Assim, além de reunir informação relevante para acesso e exercício de uma actividade de serviços, o Balcão permitirá aos empresários que aí façam os seus pedidos de licença ou autorização e que acompanhem o respectivo estado até à decisão final da entidade competente, proporcionando maior transparência para este tipo de procedimentos.

Cabe à Agência para a Modernização Administrativa a coordenação dos trabalhos relativos à implementação do Balcão Único, através do desenvolvimento da infra-estrutura necessária e da formulação de orientações de desmaterialização de procedimentos.



Infra-estruturas
tecnológicas para
a transformação



A interoperabilidade na Administração pública

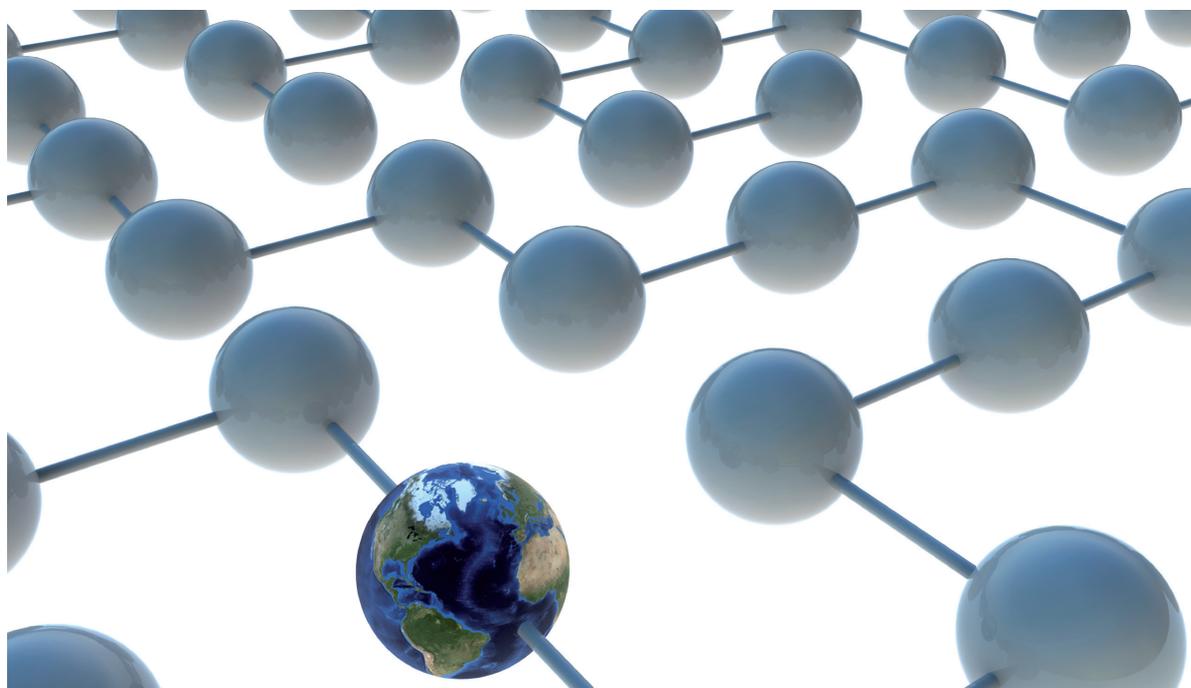
Integração e partilha de sistemas de informação

As políticas de simplificação e o novo modelo de prestação de serviços públicos, que colocam o cidadão no centro da Administração pública, alterando desse modo o modelo tradicional, trazem novos e importantes desafios no que respeita ao modo de utilização das tecnologias de informação e comunicação pela Administração pública.

Serviços integrados por eventos de vida exigem não só quebrar os tradicionais silos organizacionais em que se divide a nossa Administração, mas também quebrar os silos tecnológicos, garantindo que os diversos sistemas de informação, das várias entidades envolvidas, se entendem e comunicam entre si, preservando a respectiva autonomia.

Como prestar um serviço integrado ou multicanal, se os múltiplos e díspares sistemas de informação que estão por detrás não comunicarem? Atente-se o caso do Cartão de Cidadão, que envolve entidades públicas diversas e múltiplos sistemas de informação por vezes incompatíveis.

A solução não passa por impor modelos únicos de organização e exigir novos sistemas de informação a todas as instituições. Passa por introduzir nos diferentes sistemas já existentes, e sem perturbar o seu funcionamento normal, um conjunto de padrões, de regras e procedimentos que permitam aos serviços públicos comunicarem entre si.



Torna-se, portanto, crítico tornar os sistemas de informação da nossa Administração pública comunicantes, interoperáveis, como resposta à necessidade de disponibilização de serviços transversais suportados em sistemas de informação muito díspares e autónomos.

Daí que a interoperabilidade tenha entrado na agenda das prioridades de todas as Administrações públicas, incluindo ao nível europeu.

Na Declaração Ministerial aprovada por unanimidade em Lisboa a 19 de Setembro de 2007, durante a Presidência Portuguesa da UE, foi reconhecido que «uma utilização inteligente das TIC contribuirá decisivamente para o reforço do Mercado Interno, o que exige a interoperabilidade entre e dentro dos sistemas nacionais para garantir um Mercado Interno isento de barreiras electrónicas». Para esse efeito, foi acordado, nomeadamente:

- Reforçar a cooperação entre os Estados-Membros, especialmente através dos projectos-piloto pan-europeus, de grande impacto e larga escala, para as compras electrónicas transfronteiriças e o reconhecimento mútuo das identidades electrónicas nacionais.
- Dever-se-á prestar uma atenção constante à definição de normas técnicas abertas e à disponibilização pública das especificações.
- Identificar as áreas em que os Estados-Membros deverão cooperar e determinar, conjuntamente com a Comissão Europeia, o *modus operandi* adequado para definir, desenvolver, implementar e monitorizar a interoperabilidade transfronteiriça, também necessária para a implementação da Directiva de Serviços.
- A fim de apoiar estes objectivos, a identificação electrónica de cidadãos e empresas e as actividades de compras electrónicas devem ser fomentadas enquanto ferramentas essenciais para a implementação de serviços de grande impacto».

Na prática, a interoperabilidade é um instrumento que garante a tradução e reconhecimento de sistemas de informação diferenciados, permitindo a criação de uma arquitectura de informação na Administração pública, orientada para as necessidades dos seus clientes (cidadãos e empresas) e ao serviço de múltiplos canais de comunicação. Por outras palavras, interoperabilidade significa colocar todos os serviços ao dispor do cidadão, onde, como e quando ele quiser.

Interoperabilidade é, por isso, muito mais do que um desafio puramente tecnológico, é também um desafio em termos semânticos e organizacionais:

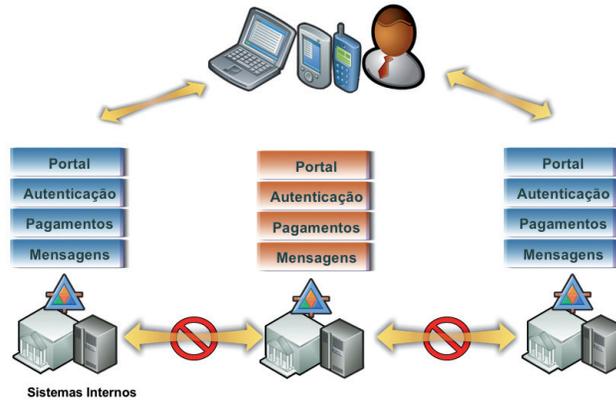
- Por um lado, porque exige a definição e partilha do significado de cada item de informação, das taxionomias de informação e dos esquemas de dados;
- Por outro lado, porque exige a concertação e o afinamento de processos e a cooperação entre organizações.

Mas não basta garantir a interoperabilidade. É também preciso fazê-lo de uma forma racional, promovendo a reutilização e evitando desperdícios dos recursos financeiros públicos.

Com efeito, a integração de sistemas consome recursos e esforços avultados, sendo, por isso, necessário evitar a necessidade de uma integração de sistemas “caso a caso”, “serviço a serviço”, com base em múltiplas ligações ponto-a-ponto entre sistemas de informação, cada uma para resolver apenas uma situação concreta. Esta abordagem multiplica os custos globais de comunicações e os esforços de desenvolvimento, apresentando componentes em tudo idênticos e que não são partilhados nem reutilizados.

Serviços Comuns

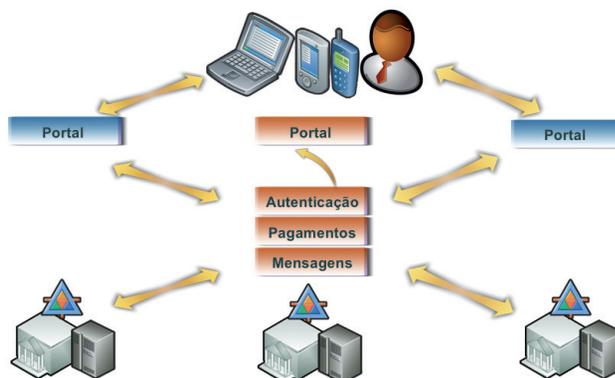
Abordagem tradicional: sem partilha de serviços



Aposta-se assim numa nova abordagem à integração de sistemas na Administração pública, promotora da partilha e racionalização de serviços tecnológicos comuns. Ao invés de *n* funcionalidades de autenticação, dispor de *uma* usada por todos, respeitando-se naturalmente as condições de segurança, privacidade e confidencialidade da informação.

Serviços Comuns

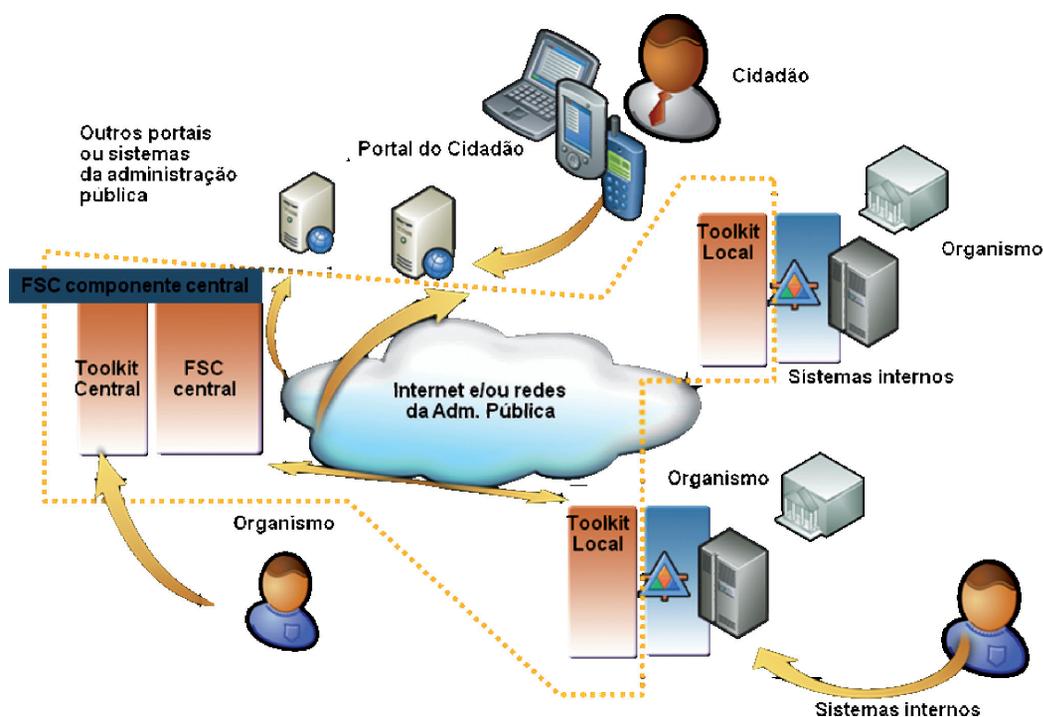
Nova abordagem: serviços comuns são partilhados



A Plataforma de Interoperabilidade da Administração pública foi, assim, construída para dar resposta aos seguintes objetivos: por um lado, a necessidade de interoperabilidade entre os diversos sistemas da Administração pública; por outro, a necessidade de conseguir a interoperabilidade desejada de acordo com critérios rigorosos de racionalidade e de partilha.

A Plataforma de Interoperabilidade da Administração pública

É uma plataforma tecnológica central orientada a serviços, baseada em *standards* e normas abertas, que visa dotar a Administração pública de uma ferramenta partilhada que permita a interligação dos diversos sistemas e a disponibilização de serviços transversais orientados para os cidadãos.



A arquitectura de referência da Plataforma de Interoperabilidade assenta num conjunto de regras, normas e ferramentas que maximizam a integração e interoperabilidade entre os diferentes sistemas da Administração pública, dividindo-se em dois componentes:

- **Componente Central**, elemento principal da arquitectura, assumindo as funções vitais de todo o processo de integração, como sejam a autenticação de cidadãos, a federação de identidade (assegurando que nenhum sistema ou entidade pública conhece as diferentes identidades dos cidadãos e empresas) ou a gestão de serviços electrónicos, entre muitos outros;
- **Toolkit**, disponível em várias versões e para diferentes plataformas tecnológicas, funcionando como conector

do Componente Central, fazendo de interface de integração entre as diversas entidades públicas.

Na concepção da Plataforma de Interoperabilidade os *standards* abertos impuseram-se sempre como opção estratégica, no sentido de assegurar o maior nível de interoperabilidade. O interface com a Plataforma de Integração abrange, assim, *standards* como o XML, o http, o SOAP ou o WSDL, entre outros.

A Plataforma de Interoperabilidade utiliza uma linguagem partilhada, assente numa sintaxe, semântica e desenho comuns, consubstanciados num modelo de dados comum ou canónico para a Administração pública.

Serviços disponibilizados pela Plataforma de Interoperabilidade

Os últimos 4 anos foram anos de definição e consolidação progressiva da visão pretendida para a Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública. Mas não só.

A Plataforma de Interoperabilidade é já hoje uma realidade tendo sido desenvolvidos e disponibilizados os módulos e funcionalidades nucleares da plataforma.

Deram-se também passos importantes no que respeita à utilização da Plataforma de Interoperabilidade para efeitos da prestação de serviços transversais. O Cartão de Cidadão, a alteração de morada ou o Balcão Perdi a Carteira, são exemplos de serviços hoje disponíveis, suportados pela Plataforma de Interoperabilidade.

Encontram-se já em fase de desenvolvimento outros serviços, tais como a Candidatura às Bolsas do Ensino Superior, desmaterializando o processo e estabelecendo a comunicação entre o Ensino Superior, as Finanças e a Segurança Social.

Factos e Números

Cada Cartão de Cidadão representa cerca de **40 mensagens** que circulam na plataforma.

9 entidades já utilizam a plataforma e mais de **70.000.000 de mensagens** foram trocadas.

Prevêem-se **80 milhões de mensagens/ano**, apenas para o Cartão de Cidadão.

O Cartão de Cidadão

O novo documento de identificação

O Cartão de Cidadão (CC) é o **novo documento de identificação emitido pela República Portuguesa**. Para além do Bilhete de Identidade (BI), o CC substitui os cartões da segurança social, de saúde e de contribuinte. Serve também como documento de viagem na União Europeia e no espaço Schengen, e para outros países no âmbito de convenções internacionais.

A necessidade de substituir o actual BI por um novo documento de identificação mais prático e mais seguro – que evite a usurpação de identidade – era reconhecida há muito tempo. Acentuou-se a partir do momento em que o BI passou a ser também um documento de viagem no espaço comunitário.

A tarefa era complexa e envolvia a afectação de consideráveis recursos humanos, tecnológicos e financeiros. Racionalizar esse investimento e tentar que o novo documento pudesse ter outros usos era assim uma decisão de boa governação. Evitava-se que os principais serviços públicos criassem os seus cartões específicos (como já estava a acontecer), os quais se limitavam a repetir a identificação pessoal do cidadão, gerando desperdício e burocracia inútil.

Além do mais, uma solução integrada (vários cartões em 1) era, sem dúvida, muito mais prática e cómoda para o cidadão. Não sendo um cartão único (mantêm-se os cartões profissionais e vários outros), o CC agrega os cartões de identificação perante os principais organismos públicos.

Testar primeiro, expandir depois

A complexidade do projecto exigiu a preparação de uma prova de conceito para testar ideias e soluções, definir os requisitos do CC e antecipar as transformações necessárias nos organismos públicos envolvidos.

Durante esta fase, efectuaram-se algumas visitas a países com projectos semelhantes (como a Bélgica, a Suécia, a Estónia e a Finlândia) para estudar as soluções aí desenvolvidas.

Factos e Números

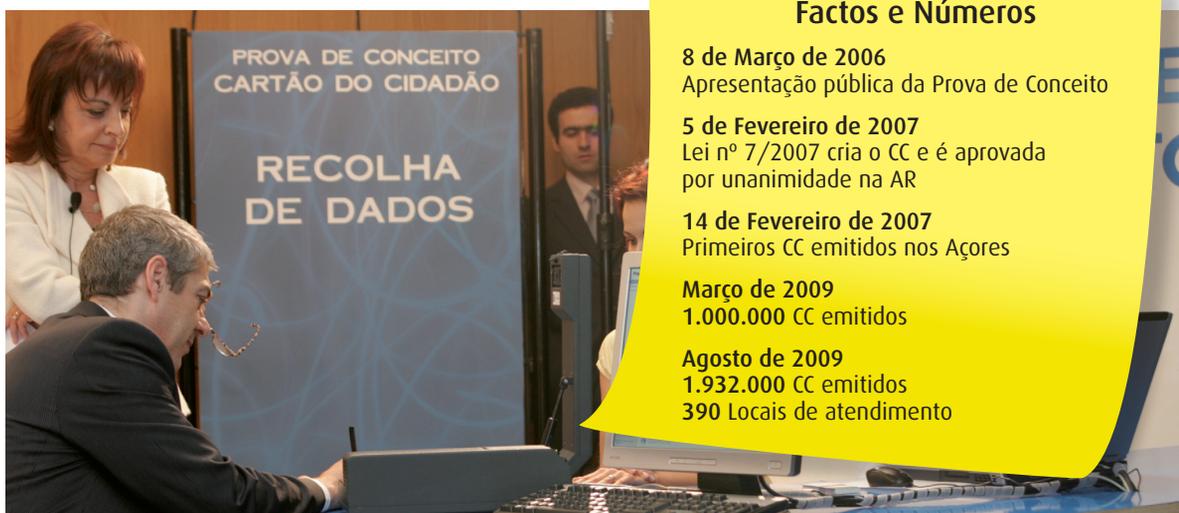
8 de Março de 2006
Apresentação pública da Prova de Conceito

5 de Fevereiro de 2007
Lei nº 7/2007 cria o CC e é aprovada por unanimidade na AR

14 de Fevereiro de 2007
Primeiros CC emitidos nos Açores

Março de 2009
1.000.000 CC emitidos

Agosto de 2009
1.932.000 CC emitidos
390 Locais de atendimento



A 8 de Março de 2006, apresentaram-se publicamente os resultados obtidos com a prova de conceito. Esta sessão foi um ensaio onde se testou todo o sistema de funcionamento do CC (o *back-office*, a logística e a ligação a cada um dos sistemas de informação) e se provou a sua exequibilidade técnica.

Por sua vez, a complexidade associada à substituição dos cartões existentes e à generalização do novo cartão justificou que este serviço se iniciasse em projecto-piloto, numa área territorial restrita.

A Região Autónoma dos Açores foi escolhida para iniciar o projecto-piloto, tendo os primeiros CC sido emitidos a 14 de Fevereiro de 2007, na ilha do Faial. Este serviço foi progressivamente estendido ao restante território nacional, tendo-se concluído a expansão durante o ano de 2008.

Os primeiros portugueses com Cartão de Cidadão

- Um dos cidadãos mais idosos da ilha do Faial, que presidiu à Casa do Povo da aldeia onde vive
- A melhor aluna da escola secundária Manuel de Arriaga, na Horta

Ainda em 2008, iniciou-se o serviço de agendamento do pedido de CC, que permite aos cidadãos marcar com antecedência uma data e hora para efectuar o seu pedido de cartão. Este serviço encontra-se actualmente disponível em 17 locais, estando prevista a sua expansão.

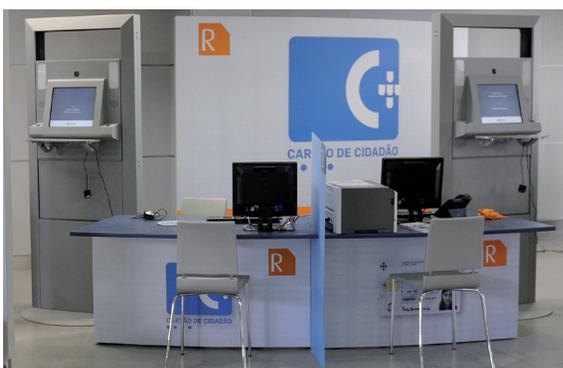
Embora os cidadãos não estejam obrigados a pedir, de imediato, o CC, este novo documento tem tido uma grande adesão, tendo sido já emitidos cerca de 1.932.000 cartões.

O Cartão de Cidadão

A substituição de vários cartões pelo CC justificaria por si só a sua existência, mas o Cartão de Cidadão tem outras **vantagens**, porventura menos evidentes ou imediatas:



Actualmente, existem 390 locais de atendimento do serviço de CC. O cidadão pode pedir o CC em qualquer local de atendimento disponível, independentemente da sua área de residência, podendo proceder ao seu levantamento em qualquer outro local.



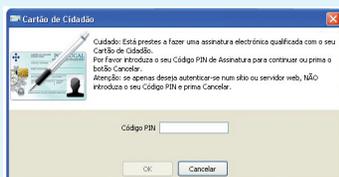
- Permite ao cidadão autenticar-se electronicamente e assinar digitalmente documentos com valor legal, interagindo com os serviços públicos de uma forma simples e segura;
- Facilita e promove a partilha de serviços, contribuindo para a racionalização de recursos e meios do Estado ("emite-se 1 cartão e não vários");
- Promove a colaboração contínua entre vários serviços públicos diferentes (Identificação Civil, Saúde, Impostos, Segurança Social e Recenseamento Eleitoral) – a que acrescem ainda os serviços regionais dos Açores e da Madeira – os quais mantêm a sua autonomia, contribuindo para o desenvolvimento de uma cultura mais colaborativa e menos encapsulada em silos verticais;
- Fornece garantias de segurança física e electrónica, reduzindo o risco de fraude, de usurpação de identidade e preservando os direitos de privacidade e segurança dos dados pessoais.

Um cartão multifuncional - físico e electrónico

O CC não é apenas o novo documento de identificação presencial, em formato mais moderno e seguro. Através da sua componente electrónica, o CC permite a **identificação e autenticação electrónicas seguras**, constituindo-se assim como um instrumento indispensável da mudança pretendida.

Enquanto o BI e restantes cartões apenas permitem a identificação presencial dos seus portadores, a componente electrónica do CC permite aos cidadãos autenticarem-se num sítio da Internet e assinarem electronicamente documentos com valor legal, interagindo com os serviços públicos de uma forma simples e segura.

A componente electrónica do CC é assegurada pelos dois certificados digitais que se encontram no *chip*:



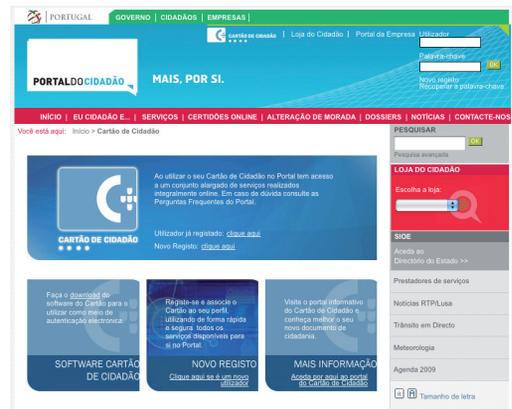
- **Certificado de autenticação electrónica** - permite ao seu titular provar a sua identidade de forma inequívoca em qualquer lugar (casa, escritório) e através de diferentes meios (computador, telemóvel) ou mesmo ao balcão (atendimento pessoal e directo). O habitual sistema de “utilizador/palavra-chave” é substituído pela verificação electrónica da validade do Cartão de Cidadão, através da introdução de um número de autenticação pessoal (PIN).
- **Certificado de assinatura electrónica** - um mecanismo de geração de assinaturas electrónicas qualificadas permite que o titular do CC, de novo com um PIN, possa assinar um documento electrónico e partilhá-lo, com o mesmo valor legal da assinatura aposta fisicamente num documento em papel. Desta forma, muitos actos e serviços poderão ser prestados à distância, em segurança, de forma simplificada, com ganhos de tempo e de custos para todos.

O CC possui ainda um **mecanismo de geração de OTP (One-Time-Password)**, com capacidade para criar uma palavra-chave que é válida para uma única transacção, o que permite a identificação inequívoca e a autenticação do cidadão em ambientes onde não existam infra-estruturas de comunicação *on-line* (por exemplo, no telefone ou quando não exista um leitor de cartões adequado à autenticação por certificado digital).

Uma chave de acesso a serviços *on-line*

Com o Cartão de Cidadão os cidadãos e as empresas já podem aceder a um conjunto de serviços públicos disponibilizados integralmente *on-line*, que lhes permitem, por exemplo:

- Alterar a morada no CC e junto de várias entidades públicas e privadas;
- Iniciar o processo de casamento;
- Marcar uma consulta no centro de saúde ou na unidade de saúde familiar;
- Efectuar uma queixa à GNR, à PSP e ao SEF;
- Comprar e vender um automóvel;
- Pedir a revalidação, uma segunda via ou a alteração de morada da Carta de Condução;
- Solicitar certidões (de registo civil, de registo predial, de registo comercial);
- Criar uma empresa *on-line* em Portugal e na Estónia;
- Efectuar o pedido de licenciamento industrial.



Num futuro próximo, o cidadão poderá também utilizar serviços privados com o seu CC, que lhe permitirá, por exemplo, abrir uma conta no banco, fazer um pedido de empréstimo ou assinar qualquer outro contrato.

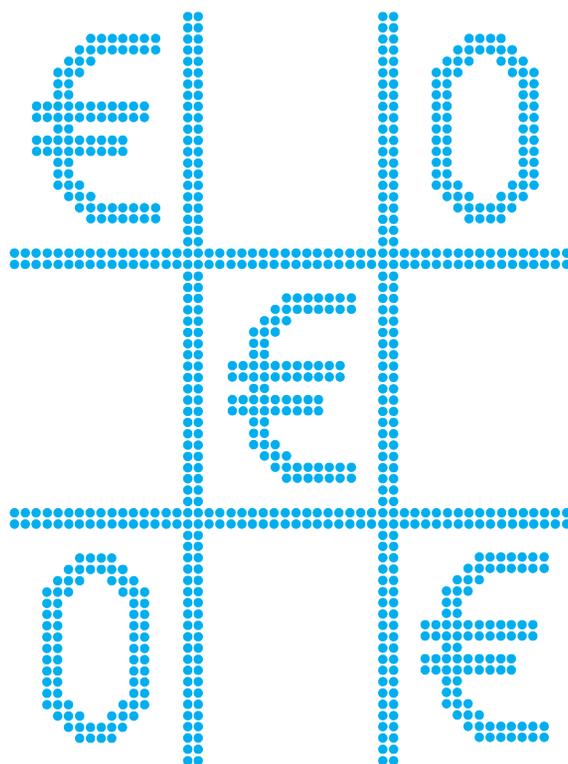
Muitos outros serviços públicos e privados estarão disponíveis com o CC, dispensando o incómodo sistema de senhas que usamos actualmente para serviços electrónicos, como a declaração de IRS.

Às vantagens directas para os cidadãos somam-se as vantagens para a modernização e eficiência interna da Administração, tais como: a desmaterialização de procedimentos e de circuitos de despacho, evitando a circulação de papel para autenticar e assinar documentos, ou as compras electrónicas. Projectos desta natureza já estão implementados em Câmaras Municipais, como Águeda e Oliveira de Azeméis, em Universidades, como o Instituto Superior Técnico, e noutros serviços da Administração central, como o Turismo de Portugal.

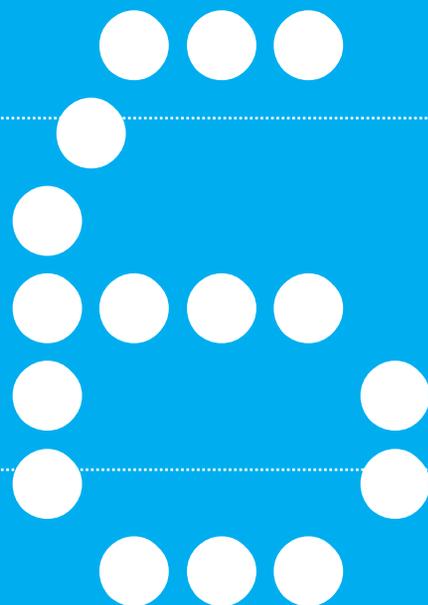
A identificação electrónica na Europa

O CC está também na linha da modernização dos documentos de identificação em toda a Europa (na Áustria, na Bélgica, na Espanha, na Estónia, na Finlândia, na Holanda, na Irlanda, na Itália, na Suécia, os novos documentos de identificação vão fazendo o seu caminho).

No âmbito do STORK – um projecto europeu, que pretende definir as bases da interoperabilidade de identificação electrónica entre Estados-Membros e no qual estão envolvidos 15 países – Portugal é responsável pela gestão e implementação de um projecto-piloto de alteração de morada, iniciado em 2009.



Financiar com uma
estratégia comum



O Sistema de Apoios à Modernização Administrativa

A Administração pública está a mudar profundamente os seus processos e a sua forma de organização. O ambiente regulatório e as práticas administrativas foram simplificados, foi promovida a integração de serviços, alterado o modelo da sua prestação e desenvolvido um conjunto de infra-estruturas tecnológicas que são essenciais para esta mudança.

Estas são tarefas comuns a toda a Administração pública, local ou central, que exigem coordenação, partilha de conhecimento e definição conjunta das prioridades no investimento. Se o investimento for orientado por uma estratégia comum, será mais facilmente direccionado para projectos estruturantes, interoperáveis, que aproveitem sinergias, partilhem recursos e repliquem boas práticas.

O **Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (SAMA)**, integrado no Programa Operacional Factores de Competitividade e nos Programas Operacionais Regionais do Continente, foi organizado sob esta perspectiva, tendo sido definidas orientações e regulamentação comuns para os projectos das entidades da Administração pública central e das autarquias.

O SAMA concretiza uma das prioridades do **Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN)**, a redução dos custos públicos de contexto, factor chave para a criação de um ambiente favorável à competitividade da economia nacional.



A AMA tem poderes delegados do Gestor do Programa Operacional Factores de Competitividade para analisar e acompanhar as candidaturas ao SAMA, à luz das orientações de simplificação e de administração electrónica e do impacto que têm nos utentes dos serviços públicos ou na eficiência da Administração.

O SAMA tem os seguintes objectivos:

- A qualificação do atendimento dos serviços da Administração pública, conjugando uma lógica de proximidade com critérios de racionalização de estruturas;
- A racionalização dos modelos de organização e gestão da Administração pública e a simplificação, reengenharia e desmaterialização de processos;
- O desenvolvimento de uma Administração pública em rede, com recurso ao uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação enquanto infraestrutura de suporte ao processo de modernização administrativa;
- A promoção de iniciativas integradas de modernização, assegurando a articulação entre as três principais dimensões de intervenção (pessoas, organização e tecnologia), condição essencial para a continuidade e sustentabilidade deste tipo de processos para além do horizonte definido para o financiamento.

Para atingir estes objectivos, foram definidas as seguintes tipologias de operações:

- Operações de **qualificação e simplificação do atendimento** dos serviços públicos aos cidadãos e às empresas;
- Operações de **racionalização dos modelos de organização e gestão** da Administração pública;
- Operações no domínio da **administração em rede**.



Previu-se, ainda, a possibilidade de realizar **Operações Globais**, operações integradas de grande dimensão e âmbito interministerial, que revelem um potencial nacional e transversal nos seus efeitos e benefícios. Nestas operações, a AMA, assume o papel de responsável transversal e exclusivo pelo arranque da operação e pela coordenação das entidades dos diferentes ministérios envolvidos e co-responsáveis pela sua execução (no mínimo de três).

O SAMA está, assim, articulado com os outros instrumentos de mudança já aqui registados, nomeadamente:

- O **Programa Simplex**, incluindo o Simplex Autárquico, que materializa os esforços de simplificação dos vários sectores da Administração pública;
- O **novo modelo de prestação de serviços**, nomeadamente, através da expansão da rede de Lojas do Cidadão e da criação de balcões únicos;
- A **plataforma de interoperabilidade**, como ferramenta de comunicação e partilha da informação para permitir a interligação de sistemas distintos e a disponibilização de serviços electrónicos multicanal;
- O **Cartão de Cidadão**, como instrumento fundamental para a desmaterialização de processos, permitindo a autenticação electrónica e a identificação electrónica forte.

Projectos financiados

Operações globais

Até ao final de Julho de 2009, foram aprovadas duas operações globais:

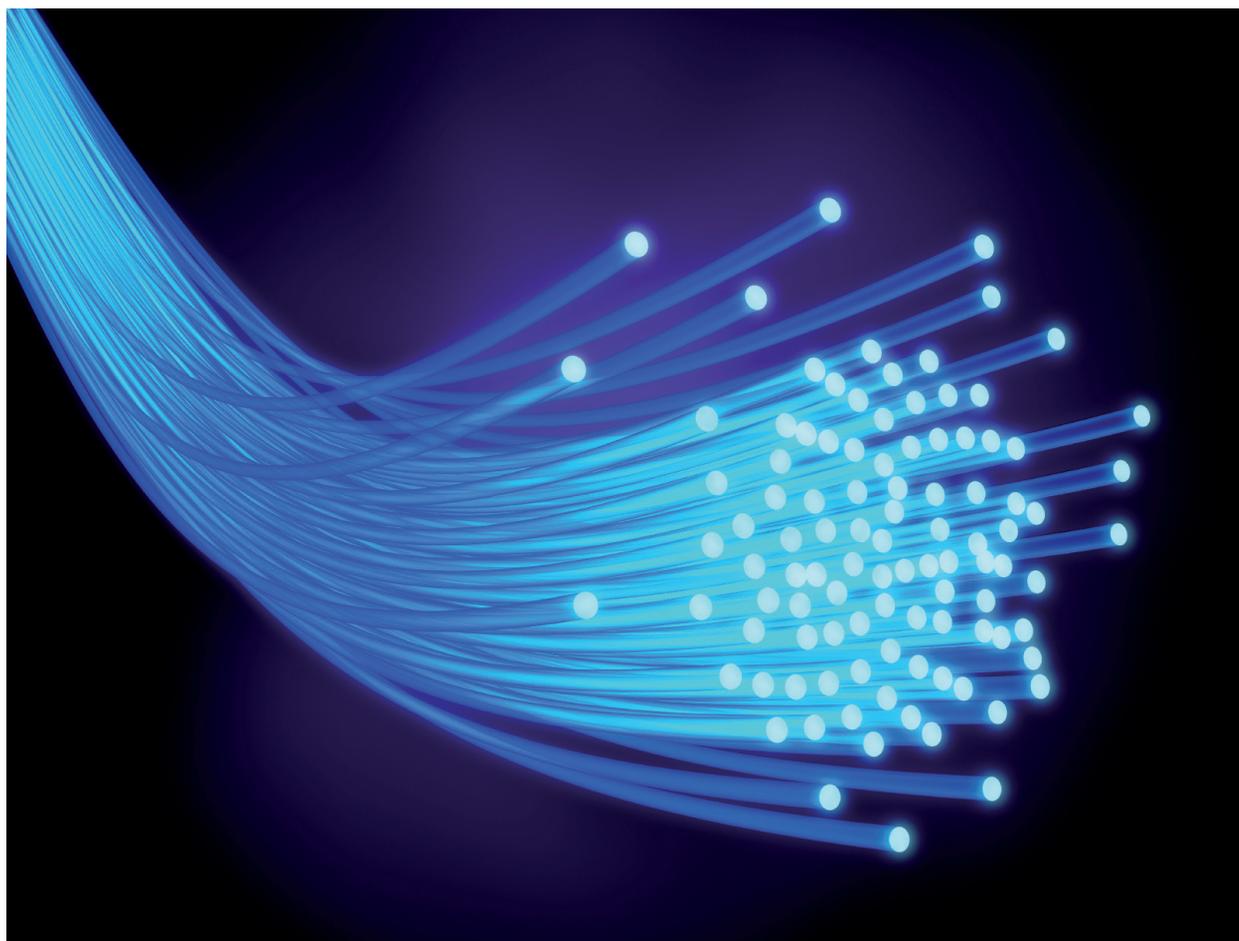
- **O licenciamento industrial**, para a desmaterialização total do processo entre todas as entidades envolvidas, através da integração dos respectivos sistemas de informação, permitindo maior celeridade do processo, maior transparência e previsibilidade e custos mais reduzidos.
- **A plataforma multicanal de atendimento**, que visa a disponibilização de novos modelos de atendimento que promovam a transformação da prestação de serviços públicos em soluções integradas em função da procura e por eventos de vida, articulando os três canais de atendimento (presencial, telefone e Internet) e permitindo não apenas a escolha entre estes canais como a sua combinação.



Estão em fase de candidatura duas novas operações globais:

- A **identificação electrónica com o Cartão de Cidadão**, que visa a disponibilização de um conjunto de serviços de elevada utilidade para o cidadão, como a associação da profissão ou cargo exercidos à sua identidade pessoal, a disponibilização de serviços na rede Multibanco e a identificação e autenticação electrónica do cidadão aos balcões das Lojas do Cidadão ou em instituições de saúde;
- A **plataforma de interoperabilidade**, que visa a implementação na plataforma de novos serviços associados ao licenciamento industrial, à plataforma multicanal de Atendimento, ao Dossier Electrónico da Empresa, ao Balcão da Empresa e à eliminação de certidões.

Está, igualmente, em fase de candidatura um concurso para financiamento de **projectos-piloto sustentados em Redes de Nova Geração**, com uma dotação de 25 milhões de euros de fundos comunitários e o objectivo específico de estimular o desenvolvimento de serviços integrados e inovadores que se apoiem em redes de alto débito e contribuam para a redução de encargos administrativos para cidadãos e empresas.



Projectos da Administração central

No âmbito do SAMA, foram realizados dois concursos para a Administração pública central.

A tabela seguinte resume as candidaturas aprovadas, por tipologia de investimento:

Tipologia	Nº	Investimento Elegível	Incentivo FEDER
Operações de qualificação e do atendimento dos serviços públicos aos cidadãos e às empresas	18	43.148.962 €	22.489.212 €
Operações de racionalização dos modelos de organização e gestão da Administração pública	56	186.746.349 €	94.785.291 €
Operações no domínio da Administração em rede	26	45.613.808 €	24.035.673 €
Total	100	275.509.119 €	141.310.176 €

A tabela seguinte resume as candidaturas aprovadas, por Ministério:

Ministério	Projectos Aprovados		
	Nº	Investimento Elegível	Incentivo FEDER
Administração Interna	4	1.995.469 €	956.827 €
Agricultura do Desenvolvimento Rural e Pescas	3	1.453.862 €	825.129 €
Ambiente do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Regional	6	11.023.307 €	5.333.287 €
Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	11	10.929.981 €	7.379.372 €
Cultura	2	1.430.075 €	688.466 €
Economia e da Inovação	9	13.801.787 €	6.617.957 €
Educação	2	24.002.500 €	11.509.199 €
Finanças e da Administração Pública	16	93.405.630 €	44.788.000 €
Justiça	17	71.945.856 €	41.137.193 €
Negócios Estrangeiros	1	1.151.090 €	551.948 €
Obras Públicas, Transportes e Comunicação	4	1.701.408 €	815.825 €
Presidência do Conselho de Ministros	3	5.906.114 €	2.834.275 €
Saúde	13	27.217.969 €	13.289.403 €
Trabalho e Solidariedade Social	9	9.544.071 €	4.583.295 €
Total	100	275.509.119 €	141.310.176 €

Dos projectos aprovados, destacam-se os seguintes investimentos:

- Agendamento electrónico de consultas, meios complementares de diagnóstico e de tratamentos;
- Pedido electrónico de prescrição não presencial para os doentes crónicos e para portadores de patologias de prescrição prolongada;
- Implementação de um ponto de contacto único para os processos de licenciamento de urbanização e edificação;
- Desenvolvimento de uma plataforma electrónica de apoio à gestão escolar (Escola Simplex);
- Informatização de todos os actos de registo para suporte à eliminação da territorialidade;
- Automatização da informação fiscal cadastral e a introdução do débito directo entre as Finanças e as empresas;
- Desmaterialização dos processos de Rendimento Social de Inserção, Complemento Solidário de Idosos e Famílias de Acolhimento, a implementação de serviços partilhados no Ministério das Finanças.

Foram igualmente apoiados projectos que visam a adaptação de vários sistemas de informação para incorporarem a identificação electrónica forte através do Cartão de Cidadão, permitindo a desmaterialização de processos para cidadãos e empresas nas áreas da Saúde, Serviços Tributários, Turismo, Segurança Social, Justiça e em algumas instituições do Ensino Superior.

Lojas do Cidadão de 2ª Geração

No âmbito da expansão da rede de Lojas do Cidadão, financiados pelo SAMA dos Programas Operacionais Regionais, foram aprovados 3 planos de acção para 2 anos:

- O Plano de Acção para a expansão da rede de Lojas do Cidadão na região Norte, que contempla 14 novas lojas, com um investimento previsto de **15.097.191€**, a que corresponde uma comparticipação comunitária de **10.568.034€**;
- O Plano de Acção para a expansão da rede de Lojas do Cidadão na região Centro, que contempla 11 novas lojas, com um investimento previsto de **10.374.167€**, a que corresponde uma comparticipação comunitária de **7.261.917€**;
- O Plano de Acção para a expansão da rede de Lojas do Cidadão na região Alentejo, que contempla 6 novas lojas, com um investimento previsto de **4.435.862€**, a que corresponde uma comparticipação comunitária de **3.105.103€**.

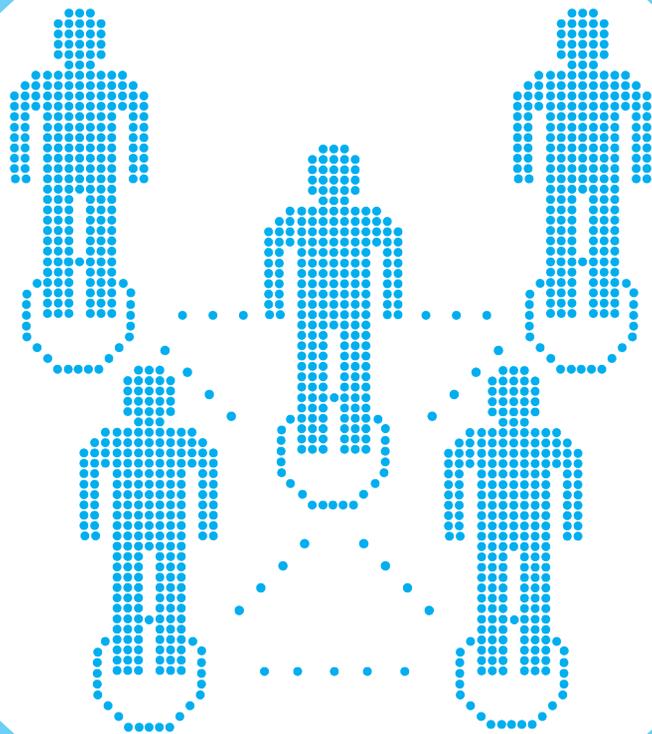
Está ainda em fase de negociação, o Plano de Acção para a região Algarve, que contempla 2 novas lojas com um investimento previsto de **1.984.650€**, a que corresponde uma comparticipação comunitária de **1.190.790€**.



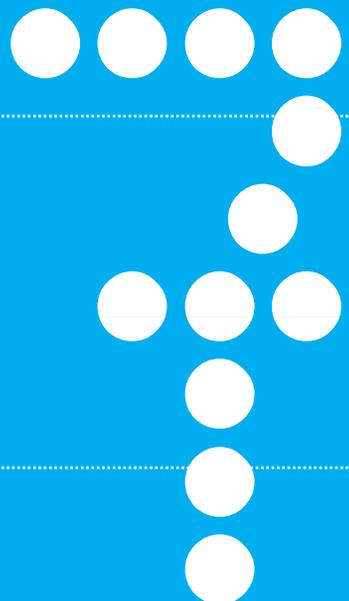
Projectos da Administração local

No âmbito da Administração local, entre os projectos financiados destacam-se os que promovem a qualificação e simplificação do atendimento dos serviços públicos aos cidadãos e às empresas, uma boa parte deles integrados no Programa Simplex Autárquico, designadamente, implementando o conceito de balcão único de atendimento e desmaterializando os processos internos e externos, recorrendo à autenticação electrónica e identificação electrónica forte através do Cartão de Cidadão.

O financiamento foi contratualizado entre os Programas Operacionais Regionais e as Comunidades Intermunicipais.



Uma Administração colaborativa



Uma mudança de paradigma



Muitas das iniciativas de simplificação e modernização administrativa, concretizadas nestes quatro anos, exigiram prolongada **colaboração entre diferentes entidades da Administração central** – direcções-gerais, serviços, institutos públicos de diferentes ministérios – e **mesmo da Administração local**.

Não foi apenas o caso do programa Simplex ou do Simplex Autárquico, ambos construídos em estreita colaboração entre Ministérios ou com várias Autarquias e respectivas redes de agentes da simplificação.

Foram muitos projectos, como o Cartão de Cidadão, que só directamente mobilizou 11 serviços de 6 Ministérios; o sistema de informação de apoio ao Regime de Exercício da Actividade Industrial, que dependeu da colaboração entre 6 serviços de 4 Ministérios e algumas Câmaras Municipais; a Empresa na Hora, cuja concretização se fez com 9 serviços de 4 ministérios; e muitos outros, como o Documento Único Automóvel, a Casa Pronta, a Informação Empresarial Simplificada, o Nascer Cidadão ou a Plataforma do Regime Jurídico da Urbanização e Edificação. Sem esquecer, obviamente, as Lojas do Cidadão onde vão ser instaladas e com os serviços nucleares que as integram.

Deste modo, provou-se que a Administração pública, sem abandonar a sua estrutura hierarquizada, também se mostra capaz de trabalhar em rede, entre diferentes serviços, entre diferentes níveis da Administração (local, regional, nacional, internacional) e com outros parceiros, públicos ou privados, para inovar mais e mais depressa, desenvolver projectos conjuntos, partilhar recursos e conhecimento, definir orientações comuns.

Não sendo esta uma missão impossível, não passa, por isso, a ser uma tarefa fácil. Exige persistência, vontade política para vencer as resistências, muita coordenação e alguma estruturação do trabalho em rede, que suporte a colaboração de uma forma mais sistemática e contínua.

Foram esses os objectivos que, basicamente, presidiram ao projecto **Rede Comum de Conhecimento** e à constituição da Rede Interministerial de Tecnologias de Informação e Comunicação.

Rede Comum de Conhecimento



rede comum de conhecimento

Para quê uma Rede Comum de Conhecimento?

A Rede Comum de Conhecimento (RCC) serve para facilitar o conhecimento sobre boas práticas e iniciativas de modernização e simplificação administrativa, e para promover a partilha de experiências e a criação de conhecimento, de uma forma dinâmica e contínua, para toda a Administração pública portuguesa – central, regional, local – e dos países de língua oficial portuguesa. Está também aberta a entidades privadas e cidadãos com interesse nestas áreas.

Vantagens para a AP e para os cidadãos

Trata-se de um projecto da Administração pública para a Administração pública. As vantagens da colaboração entre serviços públicos para o reaproveitamento do conhecimento existente e para a produção conjunta de novas ideias e soluções são evidentes: evita-se a duplicação de esforços – financeiros e humanos – e promove-se uma gestão mais racional e eficiente dos recursos da AP.

A sistematização e facilitação do acesso a este conhecimento também têm vantagens para os cidadãos, que podem agora conhecer, acompanhar e participar no trabalho produzido pelos serviços públicos.



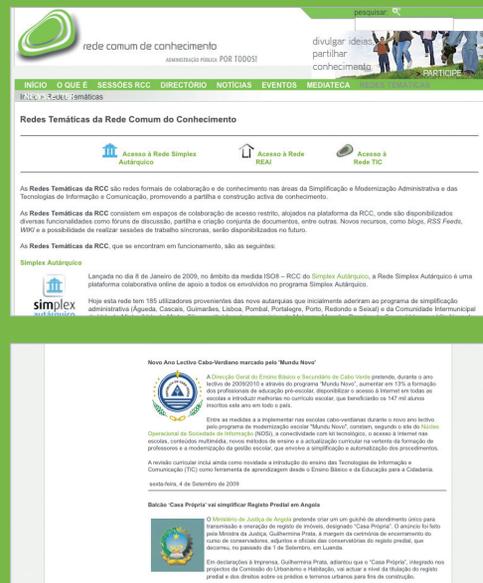
Boas práticas inseridas na RCC

- 100 da Administração central;
- 89 da Administração local;
- 6 da Administração regional;
- 14 de países lusófonos.

O que é a Rede Comum de Conhecimento?

A RCC foi concretizada com o desenvolvimento de um Portal que está organizado em torno das suas principais vertentes:

- A vertente agregadora de informação e conhecimento – o Portal reúne e disponibiliza, num mesmo espaço (o “Diretório”), informação sobre as boas práticas e os projectos dos diferentes sectores e níveis da Administração pública, com indicação/especificação das metodologias aplicadas, promovendo assim a sua disseminação e utilização por outros serviços;
- A vertente colaborativa – o Portal oferece espaços de colaboração (as “Redes Temáticas”), de acesso restrito a grupos de profissionais e peritos envolvidos numa determinada tarefa, que permitem a participação em fóruns de discussão e a partilha e criação conjunta de documentos, incentivando o desenvolvimento de comunidades de práticas virtuais para a reflexão e, mesmo, resolução de questões comuns;
- A vertente internacional – o Portal integra um espaço dedicado às iniciativas dos países de língua oficial portuguesa (o “Espaço Lusofonia”), com notícias e informação detalhada sobre os seus projectos e boas práticas, fomentando assim a cooperação multicultural;
- A vertente comunicacional – o Portal divulga informação actualizada sobre acontecimentos e iniciativas relevantes nas áreas da modernização e simplificação administrativa (através do espaço “Notícias”) e possibilita a subscrição de uma Newsletter mensal;
- A vertente participativa – o Portal coloca periodicamente em consulta pública projectos em desenvolvimento, convidando à participação de todos os interessados.



Quem pode participar e como?

A adesão à RCC é livre e está aberta a organismos públicos centrais, regionais e locais, aos países de língua oficial portuguesa e ainda às entidades privadas e cidadãos que nela queiram participar.

Para submeterem as suas iniciativas, as entidades públicas devem preencher o formulário (“Ficha de Recolha de Boas Práticas”), disponível no Portal da RCC, e enviá-lo para um endereço de correio electrónico. Em seguida, serão contactadas pela equipa editorial da RCC que é responsável pela sua avaliação.

No formulário, solicitam-se as informações necessárias para o melhor aproveitamento das experiências e aprendizagens retiradas de determinada iniciativa. Entre outros, os destinatários/beneficiários; a taxionomia; a descrição breve e por menorizada; os resultados; as recomendações; as próximas acções.

Resultados

Desde a sua entrada em funcionamento, a 18 de Junho de 2008, a RCC já integrou 213 iniciativas de 112 entidades.

Neste momento, é possível encontrar projectos bem sucedidos na melhoria da prestação de “serviços ao cidadão” (88); boas práticas de “modernização dos processos e procedimentos administrativos” (54); e exemplos de iniciativas que provaram ser eficazes nas áreas das “tecnologias de informação” (7), da “inovação na gestão” (14), da “administração electrónica” (21), da “sustentabilidade” (7) e da “qualidade” (25).



Exemplo de uma boa prática da Administração pública portuguesa na RCC



Exemplo de uma boa prática de Cabo Verde na RCC

Entre os benefícios já alcançados, podem destacar-se:

- A **aproximação** entre vários organismos, nacionais e de países de língua oficial portuguesa, com ganhos expectáveis na melhoria das soluções de cada um;
- A **colaboração** entre organismos que, através da RCC ou devido à RCC, encontram neste Portal uma oportunidade para conhecer melhor potenciais parceiros.

Rede Interministerial TIC

Para quê uma Rede Interministerial TIC?

A promoção da interoperabilidade, o desenvolvimento de serviços partilhados (com os correspondentes ganhos em termos de racionalização de esforços e de recursos), o aumento da segurança dos serviços electrónicos e o apoio à transformação da Administração pública, tornando-a mais orientada às necessidades do cidadão, mais integrada, articulada e colaborativa – em suma, mais conveniente e eficaz, exigem orientações comuns para toda a Administração pública em matéria de tecnologias de informação e comunicação.



Compete à AMA, no âmbito da sua missão e atribuições, estabelecer essas orientações e coordenar a sua execução.

A definição das orientações em TIC comuns deve envolver os diferentes agentes da Administração pública, promovendo a troca de conhecimento, a partilha de experiências e a criação de sinergias, e deve aproveitar competências relevantes da sociedade civil, em particular, dos centros de investigação e das Universidades. Por esta razão, foi dinamizada uma rede interministerial de agentes das tecnologias de informação e comunicação, intitulada de **Rede Interministerial TIC** e coordenada pela AMA.

O que é a Rede Interministerial TIC?

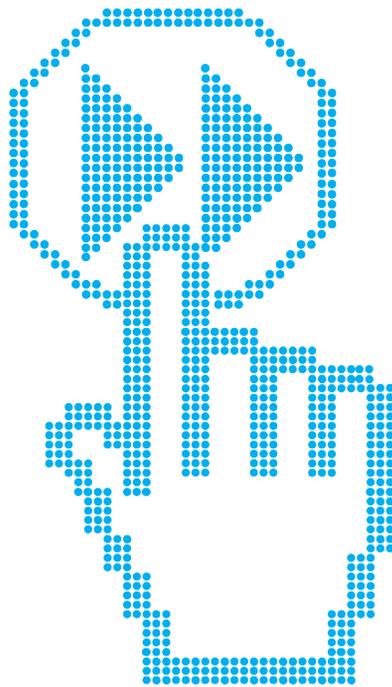
É uma estrutura consultiva que serve para promover o planeamento, a definição e a avaliação de normas e directrizes, no âmbito das TIC, que sejam utilizadas em toda a Administração pública, bem como os moldes da respectiva adopção.

É constituída por representantes dos serviços que em cada Ministério se ocupam mais directamente da gestão das TIC nas suas diferentes dimensões e, a título voluntário, por representantes da Administração regional e local.

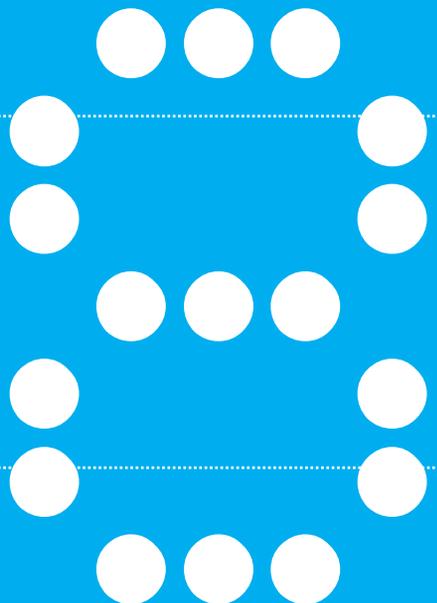
Será organizada em grupos de trabalho temáticos, podendo envolver, em cada um deles, especialistas que possam dar uma contribuição relevante para a discussão.

Pretende-se que a Rede Interministerial TIC se debruce sobre diferentes matérias relevantes no contexto das TIC na Administração pública, entre outros:

- Identificação, autenticação e assinatura electrónica (em fase de elaboração);
- Integração/Interoperabilidade entre sistemas de informação da Administração pública (em fase de preparação);
- Arquitectura da informação;
- Políticas de *software*;
- Gestão documental;
- Gestão da relação com o cidadão;
- Segurança da informação.



Os trabalhos
do futuro



Uma missão em aberto

Quatro anos de Simplex foram quatro anos de esforço para melhorar a qualidade do serviço público, centrando-o nos seus utentes: os cidadãos e as empresas.

As mais de 650 medidas Simplex concretizadas e as 434 medidas dos 59 municípios que já aderiram ao Simplex Autárquico são um sinal claro do compromisso da Administração central e local de assumir as tarefas da modernização e da simplificação administrativa.

As 8 novas Lojas do Cidadão de 2ª Geração já abertas e as 30 planeadas para abrir em breve, o número de Cartões de Cidadão já na posse dos seus titulares, as Empresa na Hora já constituídas e a clara preferência por estes serviços para criar novas empresas, os milhões de Documentos Únicos Automóveis a circular, os novos balcões integrados Perdi a Carteira, Casa Pronta, a Informação Empresarial Simplificada, entre muitas outras iniciativas, fazem hoje parte das nossas vidas, da vida das empresas, que beneficiaram significativamente de uma redução de custos de contexto.

Nada disto teria sido possível sem o trabalho conjunto de muitos dirigentes e funcionários públicos, dos membros do Governo responsáveis pela sua tutela e do forte empenho do Primeiro-Ministro.

Mas como foi sempre publicamente afirmado e também salientado pelo Primeiro-Ministro no início deste relatório, **esta não é uma missão para uma só legislatura. Percorreu-se já uma parte árdua do caminho, mas fica ainda outra por percorrer.**

Mais do que um programa ou um conjunto de projectos e medidas, a simplificação e a modernização administrativa são um processo. Implicam uma mudança de cultura que envolve a ruptura com hábitos e formas de organização e de trabalho há muito enraizados.

Quebrar os silos, vencer as resistências, os mitos e os receios que naturalmente se geram com iniciativas de mudança desta natureza, e simultaneamente enfrentar com sucesso os desafios com que a Administração pública do século XXI se depara, é por isso um trabalho em permanente evolução que exige um esforço continuado.

Uma Administração Pública do século XXI:

- Preocupação com a Simplificação
- Serviços pensados à medida da procura, centrados nas necessidades e expectativas dos cidadãos - um trabalho de co-produção
- Serviços públicos diversificados, mas com oferta concentrada no mesmo local - físico ou virtual
- Valorização e medição da qualidade do atendimento e dos serviços
- Utilização da tecnologia para transformar os procedimentos
- Trabalho colaborativo e em rede

Para que este esforço possa ser bem sucedido é necessário que se reúnam várias condições, entre as quais se encontram as seguintes:

- Reforço da capacidade de resposta da Administração onde ela já foi ensaiada com sucesso, como é o caso das políticas e medidas de simplificação legislativa e administrativa adoptadas (Simplex e Simplex Autárquico), e do novo modelo de prestação de serviços públicos;
- Mais e melhor avaliação das políticas e medidas adoptadas, trazendo o cidadão cada vez mais para o centro do debate, em verdadeira co-produção de serviços;
- Sustentabilidade do ritmo de inovação, para adaptar os serviços a novos contextos, a novas expectativas dos utentes dos serviços públicos e aproveitar as potencialidades das novas tecnologias;
- Maior integração entre as políticas de simplificação e de administração electrónica, colocando as infra-estruturas tecnológicas ao serviço das prioridades da modernização administrativa e aproveitando as redes de nova geração para multiplicar os benefícios resultantes das iniciativas de simplificação e de melhoria dos serviços;
- Aprofundamento do trabalho em rede dentro da Administração e entre os seus diferentes níveis (local e central), suportado por uma estratégia de financiamento comum, que promova a colaboração, a racionalização, o aproveitamento de sinergias e de recursos.

A resposta a estes desafios passa por dar **continuidade aos instrumentos de mudança** adoptados, consolidando e robustecendo uns, alargando o âmbito de actuação de outros, mas também inovando, introduzindo outras metodologias, outros instrumentos, novas áreas de modernização e simplificação, novas formas de colaboração e avaliação.

Os Instrumentos da Mudança

- O Simplex e o Simplex Autárquico
- O novo modelo de prestação de serviços públicos
- As infra-estruturas tecnológicas para a transformação
- Uma estratégia de financiamento comum
- Uma Administração colaborativa

Apresenta-se de seguida aquilo que pode constituir uma **agenda para trabalhos futuros**, repartida pelos seis instrumentos de mudança identificados neste Relatório, estabelecendo orientações e propondo medidas concretas relevantes em cada um desses domínios.

Com vontade política, estratégia e pragmatismo, gerindo a mudança com atenção, mas sem medo de experimentar e inovar, a Administração pública portuguesa está preparada e será capaz de responder aos desafios do século XXI, e assim prestar mais e melhor serviço público para as pessoas, com as pessoas.

Missões impossíveis? Julgamos que não. Os últimos 4 anos de Simplex são prova disso e o mais difícil é sempre começar.

Na simplificação

A passagem para uma Administração permanentemente preocupada com a simplificação exige enraizar cada vez mais uma **nova cultura, atitude e comportamentos**, com **mais serviços no Simplex, com mais municípios e medidas no Simplex Autárquico**, com mais co-produção de serviços, com menos encargos para as empresas, continuando a colocar as PME's no centro das prioridades de simplificação e aumentando a confiança dos cidadãos e das empresas no serviço público.

Os trabalhos futuros, no âmbito da simplificação, passarão assim por várias vertentes em torno destes objectivos, focando o Simplex, cada vez mais, em prioridades comuns a diferentes serviços e níveis de administração. Entre as vertentes e medidas a considerar estão as que se referem de seguida.

Mais Simplex em toda a Administração

Mais serviços no **Simplex** deve continuar a ser um objectivo sistemático para toda a Administração pública nos próximos anos. Serviços mais simples, com menos papéis e mais transparência. Completando trabalhos já iniciados, revendo procedimentos ainda não simplificados ou concentrando funcionalidades no mesmo balcão em função das necessidades dos utentes.

Alargar a rede do **Simplex Autárquico** e expandir o programa a um número cada vez maior de municípios é ainda mais importante, o que passa por:

- Incluir no programa mais medidas de colaboração entre a Administração central e local, fazendo com que a simplificação chegue mais perto das pessoas, que as empresas que lidam com várias Câmaras encontrem procedimentos normalizados, que as boas práticas de um município passem mais depressa para os outros;
- Incentivar as autarquias a criarem licenças uniformizadas e concedidas na hora, simplificando e tornando transparentes os seus procedimentos.

- Mais Simplex em toda a Administração
- Mais participação e co-produção
- Menos encargos, mais competitividade
- Mais previsibilidade e transparência
- Organizações Simplex, para mais responsabilidade social e ambiental, e prestígio do serviço público
- Mais e melhor avaliação

ALGUMAS MEDIDAS:

- **Acesso simplificado à renovação da prescrição de medicamentos para doentes crónicos**, com envio da receita directamente para a farmácia escolhida pelo utente – sendo este avisado por email ou sms – ou directamente para o utente se ele o preferir
- **Eliminação da declaração anual de IVA**, considerando que a mesma já é apresentada periodicamente durante o ano
- **Um meio de pagamento simplificado para serviços particulares prestados ao domicílio** (serviço doméstico, electricistas, jardineiro, etc.), que permita a declaração automática da transacção para efeitos fiscais e de prestações sociais, com maior protecção social dos trabalhadores

Mais cidadania, mais participação - um trabalho de co-produção

A passagem de uma Administração que sabe tudo para uma Administração que valoriza a interação com os seus utentes – nós, os cidadãos – e a promove, usando diferentes canais, incluindo ferramentas da Web 2.0 (*wikis*, *blogues* e outras), para conhecer as suas prioridades, e mesmo para co-desenhar, co-produzir e co-avaliar com os utentes alguns dos seus serviços, exigirá o **reforço de mecanismos colaborativos que envolvam os funcionários, os cidadãos e as empresas.**

ALGUMAS MEDIDAS:

- **Consulta pública 2.0**, uma plataforma agregadora de todos os relatórios, consultas e discussões públicas a decorrer nos ministérios, disponível no Portal do Governo, para facilitar o conhecimento pelo cidadão e incentivar a participação e a co-produção de projectos públicos;
- **Dados.gov.pt**, um sítio que reúna toda a informação pública produzida pela Administração pública, tornando possível a cidadãos, empresas ou organizações desenvolver aplicações sobre essa informação;
- **Tal.como.eu**, uma plataforma colaborativa para os cidadãos, onde possam partilhar experiências no relacionamento com a Administração pública, organizar interpelações colectivas às autoridades públicas e criar meios de entre-ajuda.

Menos encargos, mais competitividade (prosseguir a aposta nas PME's)

Os esforços de simplificação deverão continuar a apostar na redução de encargos administrativos desnecessários para as empresas, em articulação com a estratégia da União Europeia, de forma a facilitar a actividade económica e a promover a competitividade empresarial, estimulando a participação de empresas e associações na definição de prioridades para o Simplex e na sua avaliação, à semelhança do que foi feito com a Comissão de Desformalização e com o Fórum PME.

Um macro-Simplex, em especial para as micro-empresas deve ser uma prioridade, passando por várias medidas de simplificação, nomeadamente no domínio dos licenciamentos e em matéria fiscal.

MICRO-EMPRESA, MACRO-SIMPLEX:

- Eliminar licenças, autorizações, vistorias e condicionamentos prévios para actividades específicas, substituindo-os por acções sistemáticas de fiscalização posterior e mecanismos de responsabilização efectiva dos promotores;
- Dispensar as pequenas empresas de algumas obrigações de informação, em especial nas áreas fiscal e laboral;
- Melhorar as suas condições de acesso à contratação pública;
- Rever as taxas devidas por licenciamento das actividades económicas, estabelecendo taxas mais baixas para as pequenas empresas (como sucedeu nos regimes de exercício da actividade industrial e da actividade de animação turística).

Mais previsibilidade e transparência

O futuro da simplificação passa ainda por aumentar a confiança dos cidadãos e das empresas no serviço público, o que exige, nomeadamente:

- Reforçar a transparência dos licenciamentos, possibilitando ao requerente acompanhar os seus processos de licenciamentos *on-line*;
- Disponibilizar simuladores *on-line* (à semelhança do que foi feito para o regime de exercício da actividade industrial), que permitam conhecer antecipadamente os prazos de decisão, saber o valor final das taxas e conhecer todo o percurso do procedimento.

Organizações Simplex - mais responsabilidade social e ambiental e prestígio do serviço público

Uma **Administração pública de excelência** é uma Administração permanentemente **preocupada** com a melhoria dos seus procedimentos e com a qualificação das suas pessoas, dotada de mecanismos que a ajudem nesse percurso, premeiem e incentivem a inovação.



Prémio Ideia Simplex:

- Novas edições do prémio para os colaboradores da Administração Pública central e local

Prémio Mais Simplex:

- Mais edições do Prémio para os técnicos de organismos com melhores resultados no Simplex. Na edição deste ano, o vencedor recebeu uma Bolsa de estudo para a Pós-Graduação em Sistemas de Informação, oferecida pelo Instituto Superior Técnico

- **Certificação Simplex**, para as entidades públicas que observem um conjunto de orientações e alcancem determinados níveis de serviço (nomeadamente, em matéria de qualidade do atendimento em diferentes canais, na simplificação dos seus principais procedimentos, nas preocupações sociais e ambientais, no número de reclamações, elogios e sugestões, na gestão dos *back offices*, na qualificação dos trabalhadores). Passaremos a ter, por exemplo, escolas Simplex, unidades de saúde familiar Simplex, universidades ou hospitais Simplex ou esquadras da polícia Simplex. A certificação será confirmada por inquérito aos utentes;
- Definição de metas ambientais para as medidas Simplex (poupança de energia, papel, deslocações) e criação do programa **Comunicar Sem Papel na Administração pública**, que elimine a circulação de expediente em papel e torne obrigatória a circulação de documentos por via electrónica entre ministérios – “Menos CO2 com mais Simplex”;
- **Zero Stop-shop**, eliminando formulários e campos a preencher desnecessários, reutilizando informação, revalidando automaticamente requerimentos, dispensando cidadãos e empresas de passarem papéis de serviço público para serviço público.

Mais e melhor avaliação de resultados

Interiorizar uma **cultura de avaliação** na política de simplificação deve constituir uma prioridade para cada uma das entidades responsáveis por medidas Simplex e para quem se ocupa da coordenação dos programas, melhorando e alargando a produção de resultados e avaliação de impactos, na perspectiva da Administração e dos utentes.

Sem prejuízo do ensaio de outras metodologias – *focus group*, cliente-mistério –, deve ser feito um esforço de apuramento e replicação das metodologias já testadas e aplicadas nestes quatro anos.

- Recolha sistemática de indicadores de usabilidade
- Medição dos tempos de resposta
- Avaliação de poupanças para a Administração e para os utentes
- Aplicação do *Standard Cost Model*, em especial às medidas de simplificação do ciclo de vida da empresa, em articulação com a estratégia europeia para a redução dos encargos administrativos
- Avaliação da percepção da qualidade do ponto de vista dos utentes e a construção de um Índice Nacional de Satisfação como instrumento para a definição de oportunidades de melhoria

Desenvolver projectos específicos para a monitorização independente e avaliação de conjuntos de medidas de simplificação, em áreas prioritárias e transversais – como por exemplo, um **Observatório para os Licenciamentos** –, deve também ser uma solução a ponderar.

Na prestação de serviços públicos

O reforço do modelo já ensaiado exige serviços com mais proximidade, concentrados no mesmo local, organizados à medida dos cidadãos e das empresas, em balcão único, seja qual for o canal em que são disponibilizados, bem como uma estratégia multicanal mais diferenciada.

Os trabalhos futuros neste domínio passarão assim por várias frentes, que ora representam a continuidade de tarefas já iniciadas, ora exploram novos caminhos e oportunidades.

Serviços mais perto de si, à sua medida, nos vários canais

No **canal presencial**, é importante desde logo prosseguir com a expansão da rede de Lojas do Cidadão de 2ª Geração, a mais concelhos, em colaboração com os respectivos municípios, e numa lógica de melhoria da qualidade do serviço público, de maior proximidade, racionalização, descentralização e coesão social e territorial.

A **criação de Lojas do Cidadão Móveis** permitirá disponibilizar serviços simples, de grande modularidade, como os do Balcão Multiserviços, em modo itinerante, a concelhos com elevada dispersão de freguesias e distância relativamente à sede.

Além disso, considerando que as tecnologias nos permitem cada vez mais suportar *back-offices* mais centralizados e, ao mesmo tempo, *front-offices* fisicamente separados e mais próximos dos seus utentes – à semelhança do que já acontece hoje com os serviços Nascer Cidadão (nas maternidades), Casa Pronta (nos bancos) e Balcão Sénior (nas Juntas de Freguesia) – é possível **descentralizar o local de prestação de serviços públicos para outras entidades**, sempre que daí resulte mais proximidade e conforto para os cidadãos.

ALGUMAS MEDIDAS

- **Balcão Jovem** nos jardins-de-infância e nas escolas, para os pais poderem pedir o Cartão de Cidadão dos seus filhos, por exemplo ao mesmo tempo que fazem a primeira matrícula (ensino básico), ou tratar de apoios sociais. Este balcão poderá também ser usado para divulgar medidas para a juventude (concursos de bandas, torneios desportivos, etc.)
- **Balcão Sénior** em equipamentos sociais para idosos, entre outros, com serviços da saúde e da segurança social
- **Balcão Futuro** nas universidades e escolas profissionais, para apoiar a profissionalização, nomeadamente divulgando e incentivando o empreendedorismo junto destes alunos
- **Quiosques e-agenda** de utilização assistida nos centros de saúde mas também em outros serviços de proximidade (Juntas de Freguesia, casas do povo, etc.), para marcação de consultas e apoio na utilização de outros serviços
- **Balcão do Empreendedor** nas Lojas da Empresa e associações empresariais, para prestar apoio qualificado na obtenção das licenças, autorizações e registos necessários para iniciar actividade, no acesso ao financiamento, na revitalização de instalações, na propriedade industrial ou na internacionalização

No canal telefónico, deveremos caminhar para um só número para contactar por telefone os serviços públicos principais (com excepção dos números telefónicos de emergência, como o 112), que funcione como porta de entrada para os diferentes *contact centers* que a Administração pública hoje já dispõe (Segurança Social, Saúde, Registos, Finanças, Lojas do Cidadão, Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, etc.). Um só canal telefónico dispensar-nos-á de saber vários números de telefone sempre que precisarmos deles para contactar serviços públicos, tornando também mais visível e acessível a oferta de serviços neste canal.



Além disso, todos sabemos usar o telefone, anda connosco no “bolso”. Se pudermos obter mais informações pelo telefone, pedir ou completar serviços, perderemos também menos tempo em deslocações e em filas de espera, beneficiando de um serviço público mais cómodo e expedito.

No canal Internet, o Portal do Cidadão e o Portal da Empresa deverão cada vez mais afirmar-se como portas de acesso a todos os serviços públicos:

- **Portal do Cidadão 2.0:** um só lugar para todos os serviços públicos, incluindo os do nosso município ou freguesia, organizados pelos nossos acontecimentos de vida, perfil profissional ou interesses (emprego, formação, escola, família, lazer, segurança). Com serviços à nossa medida, permitindo criar no portal uma área personalizada, na qual o cidadão, por sua opção, poderá seleccionar áreas e temas do seu interesse. Dessa forma, o cidadão poderá, por exemplo, ser avisado de que abriu o concurso de que estava à espera, de que a sua carta de condução vai expirar no mês que vem ou de que é tempo de fazer a inspecção ao seu automóvel;
- **Portal da Empresa 2.0:** um só espaço para as empresas, para acesso a todos os serviços públicos disponíveis *on-line*, incluindo os municipais, com serviços à medida e uma área personalizada, nos domínios que a empresa seleccionar. Assim, a empresa poderá, por opção, ser avisada de que abriu um novo concurso para projectos de inovação ou de que está na hora de mandar a Informação Empresarial Simplificada. Este espaço permitirá ainda à empresa reaproveitar a mesma informação para diferentes actividades, com redução dos respectivos encargos.
- Mais e melhores serviços públicos disponibilizados na internet, nomeadamente colocando *on-line* todo o ciclo de vida da empresa.

ALGUMAS MEDIDAS:

- **Chegar mais rápido à minha escola**, disponibilizando na área “a minha educação” do Portal do Cidadão um espaço que permita conhecer a oferta escolar em função da área de residência do aluno (escolas existentes e números de vagas) e submeter electronicamente o pedido de inscrição/matricula;
- **Registo civil on-line para todos os actos**, disponibilizando ainda o serviço de certidão permanente, sempre actualizada.

Em todos os canais, deverá ser mantido o foco na constituição de balcões únicos por eventos de vida, físicos, telefónicos e ou virtuais. Por outro lado, estes diferentes canais deverão apresentar-se como vasos comunicantes, permitindo iniciar um serviço num canal – por exemplo uma Loja do Cidadão, acompanhá-lo noutro – o telefone – e concluí-lo num terceiro – a Internet.

Mais qualidade no atendimento

Importa continuar a enraizar na nossa Administração uma cultura centrada no utente – cidadãos e empresas – assegurando uma **Resposta a Tempo e Horas**, através do estabelecimento de níveis de serviço que associem a cada serviço um prazo, que seja transparente e previsível para o utente e que incentive a simplificação.

A evolução do modelo de prestação de serviços públicos passará igualmente por generalizar o **novo Sistema de Reclamações, Elogios e Sugestões (SIREs)** – já em fase piloto na DGCI e a breve prazo nas Lojas do Cidadão e nos serviços da Direcção Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo – a todos os serviços da Administração central (e, por acordo, à Administração local). Este sistema permitirá ao cidadão submeter e acompanhar electronicamente a sua reclamação (num terminal, no serviço presencial ou em sua casa). A Administração poderá monitorizar as respostas, prazos e conteúdos, facilitando o estabelecimento de prioridades para a melhoria da qualidade dos serviços, incluindo novas medidas a integrar nos Programas Simplex.

Por último, deverá também ser desenvolvido um **Barómetro do Atendimento**, que compile e publique regularmente indicadores sobre a qualidade do atendimento nos serviços públicos e que permita ao cidadão escolher e à Administração melhorar o que está mal e premiar o que merece ser distinguido.



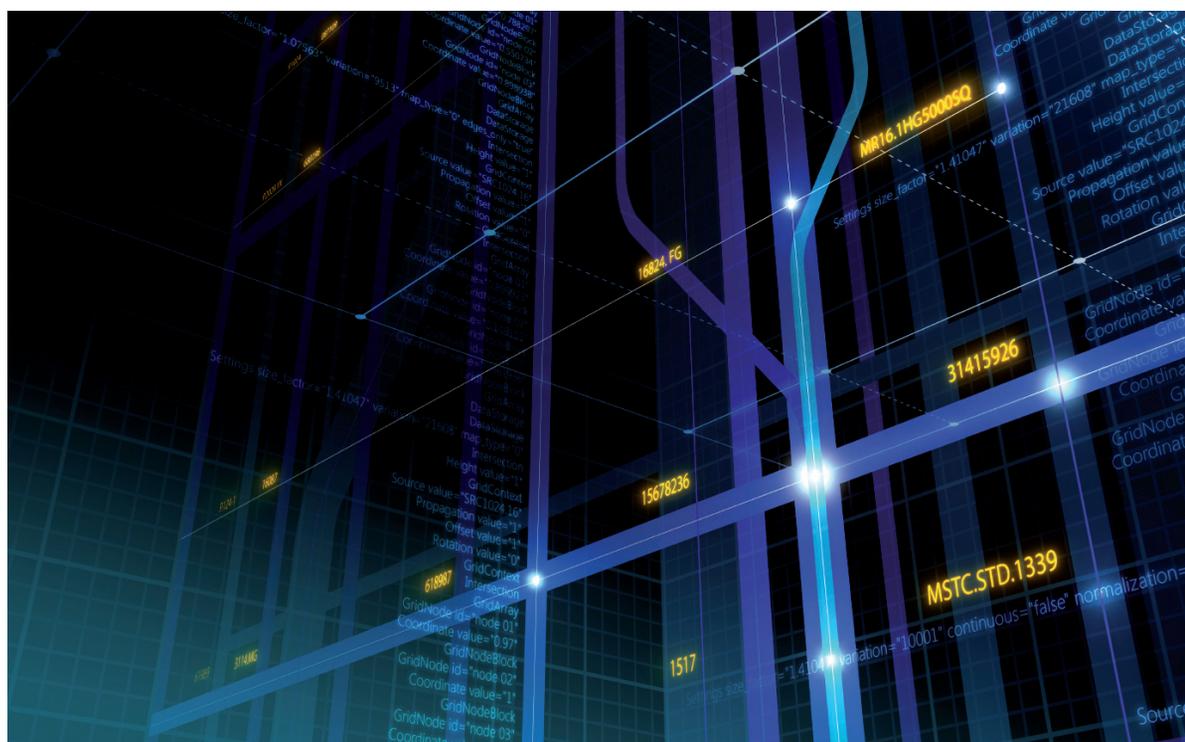
Nas infra-estruturas tecnológicas para a transformação

Uma Administração pública do século XXI é uma Administração que usa a tecnologia para transformar os seus procedimentos, a sua forma de decidir, de se organizar e de prestar os seus serviços. É uma Administração que integra as políticas de simplificação com a administração electrónica.

- Mais interoperabilidade na Administração pública
- Expandir e utilizar o Cartão de Cidadão
- Disponibilizar uma plataforma multicanal de atendimento
- Aproveitar as oportunidades das redes de nova geração

Os trabalhos do futuro neste contexto passam seguramente por:

- Expandir a utilização dos instrumentos da administração electrónica desenvolvidos nos últimos 4 anos – **Plataforma de Interoperabilidade e Cartão de Cidadão**.
- Reforçar o suporte tecnológico à estratégia multicanal mais diferenciada, disponibilizando, para o efeito, uma **Plataforma Multicanal de Prestação de Serviços Públicos**.
- **Aproveitar os novos caminhos e oportunidades** oferecidos pelas **redes de nova geração** para a transformação dos serviços públicos.



Mais interoperabilidade na Administração pública

Cada vez mais serviços, da Administração central, regional e local, devem ser suportados pela **Plataforma de Interoperabilidade**, progressivamente robustecida, de forma a que possa afirmar-se como o mecanismo de integração por excelência de sistemas de informação entre diferentes entidades públicas.

A Plataforma de Interoperabilidade deve ainda desempenhar um papel determinante na promoção da interoperabilidade transfronteiriça, nomeadamente da **interoperabilidade europeia**, em particular na disponibilização de balcões únicos no âmbito da Directiva de Serviços.

Para esse efeito, é importante estabelecer protocolos com outros países da União Europeia, no cumprimento do que foi estabelecido na Declaração de Ministros da União Europeia (aprovada por ocasião da 4ª Conferência Interministerial sobre *eGovernment*), para o desenvolvimento de mecanismos de interoperabilidade que permitam o **reconhecimento mútuo de identidades electrónicas a nível europeu**.

Esses mecanismos permitirão, por exemplo, a um cidadão que resida no estrangeiro, aceder com segurança aos seus dados no país da sua nacionalidade (de segurança social, de saúde, habilitações académicas, etc.) e estabelecer transacções seguras à distância com serviços públicos ou privados.

MAIS SERVIÇOS NA PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDADE:

- Candidaturas a Bolsas do Ensino Superior, da Direcção-Geral do Ensino Superior;
- Integração com o sistema de suporte ao REAI – Regime de Exercício de Actividade Industrial;
- Integração no Dossier Electrónico da Empresa;
- Passaporte Cultural do Aluno, da Direcção-Geral das Artes;
- Pedido de Alvará *On-line*, do Instituto da Construção e do Imobiliário;
- Catálogo de Licenças de Eventos, do Instituto do Turismo de Portugal;
- Emissão de Carta de Condução *On-Line*, do Instituto de Mobilidade e de Transportes Terrestres.

Expandir e utilizar o Cartão de Cidadão (CC)

Esta legislatura representou o início de um processo para o qual é possível desenhar outras etapas. Entre elas estão as seguintes:

- Disponibilizar o novo CC a todos os cidadãos nacionais;
- Preparar serviços públicos e privados, utilizando a vertente electrónica do CC – autenticação *on-line* mas também telefónica –, o que exigirá um esforço concertado, quer da Administração pública quer das empresas;
- Substituir todas as actuais senhas de identificação para serviços *on-line* (os múltiplos “papelinhos” com as diferentes palavras-passe) pela autenticação com o CC;
- Divulgar os novos serviços junto dos cidadãos, para que os possam usar com mais facilidade, conhecimento e segurança;
- Prosseguir a colaboração ao nível europeu para reconhecimento mútuo da identificação electrónica entre Estados-Membros, em especial no âmbito do projecto STORK.

Se todas estas condições e acções se verificarem, o CC consolidar-se-á como **muito mais do que um moderno e seguro cartão de identificação**. Permitirá uma Administração electrónica mais segura, disponível 7dias/24h, sem tempos de espera, necessidade de papéis e de deslocações. E permitirá a Portugal responder **com grande antecipação a novos desafios europeus** de melhor serviço público ao cidadão.

Uma plataforma multicanal

Ao longo dos últimos 4 anos fizeram-se avanços muito importantes na melhoria da qualidade dos serviços públicos nos diferentes canais, através da concepção de um novo modelo de prestação de serviços públicos.

O próximo passo será permitir, cada vez mais, que o cidadão ou a empresa inicie o seu processo num canal e o acompanhe ou conclua em outro, como aliás já acontece com os sistemas de suporte ao Regime do Exercício da Actividade Industrial.

Para tal, será necessário disponibilizar uma **nova infra-estrutura tecnológica de suporte - a Plataforma Multicanal de Prestação de Serviços Públicos**, cuja operação global de candidatura ao SAMA já foi apresentada.

Esta plataforma funcionará como uma nova camada tecnológica, que permitirá o tratamento dos processos e a prestação dos serviços de forma indiferenciada e independente do canal e das infra-estruturas onde os mesmos se iniciam, tramitam e concluem. Promover-se-á, assim, a interacção com os utentes – cidadãos ou empresas – pelos canais que lhes forem mais convenientes.

Esta camada adicional permitirá também que os conteúdos preparados para um canal possam estar disponíveis noutra, de uma forma padronizada, permitindo assim respostas de maior qualidade, mais rápidas e consistentes – e simultaneamente com ganhos de proximidade e racionalização.

Para todas as gerações com as novas redes

A utilização da tecnologia para transformar os serviços públicos passará ainda, nos próximos anos, por usar as Redes de Nova Geração (RNG) para desenvolver novas formas de prestação de serviços públicos em novos canais, com interfaces mais amigáveis e simples de utilizar, nomeadamente a televisão digital e ou o telemóvel.

- Falar com o seu médico sem sair de sua casa
- Participar na reunião de pais à distância através de um ecrã de computador, telemóvel ou televisão
- Aceder, via Portal do Cidadão, a informação especializada e personalizada sobre outros serviços públicos, podendo colocar directamente questões e obter respostas

As RNG constituem a **infra-estrutura necessária** para esse efeito. Entre as suas potencialidades, estão as seguintes:

- São susceptíveis de potenciar respostas mais rápidas e eficazes, desde logo, para serviços já hoje disponíveis, permitindo a sua prestação universal em situações de igualdade, não só a cidadãos que moram nos grandes centros urbanos do litoral, mas também aos que residem em zonas rurais do interior;
- Permitem enfrentar desafios actuais (videoconferências, tele-medicina), mas agora com muito mais qualidade e rapidez na transmissão e no acesso à informação;
- Permitem, em simultâneo, mais normalização e mais personalização na prestação do serviço, que passam pela integração de diferentes serviços em pacotes, pacotes à nossa medida, com uma dimensão e qualidade muitas vezes superior àquela a que nos habituámos;
- Promovem a acessibilidade em suportes mais socializados, mais amigáveis, mais intuitivos, mais evidentes, mais parecidos com o que todos nós já sabemos fazer de olhos fechados, como mudar canais na televisão ou usar as funcionalidades básicas de um telemóvel;
- Concorrem, por fim e naturalmente, para o reforço dos princípios essenciais de serviço público: igualdade, universalidade, acessibilidade e coesão social e territorial.

Os desafios que as RNG nos colocam dependem, contudo, de uma **relação custo-benefício que torne possível e sustentável o investimento em toda esta mudança**, uma questão muito importante a comprovar e a ter em conta desde o início. Para esse efeito, é necessário ser pragmático, criar parcerias para experimentar, mais que uma vez se necessário, testar os conceitos, demonstrar a sua viabilidade de todos os pontos de vista, ganhar a confiança dos utentes e expandir depois.

Histórias ao nosso alcance

«Manuel é reformado do município de Lisboa. Vive agora no Gavião. Hoje, sentiu dores nas articulações. Ligou a TV e contactou o centro de saúde. Recebeu assistência e foi-lhe marcada uma consulta. Antes de desligar, uma mensagem a dizer que o seu cartão vai caducar. A funcionária da Loja do Cidadão pergunta onde quer ir renová-lo. Manuel tem dificuldade em movimentar-se. “Sem problema. A Loja do Cidadão móvel pode passar em sua casa”.

Já quase a ir-se embora chega uma mensagem da Junta de Freguesia, que o convida a participar na organização das festas deste ano. Discute pela TV o programa com os vizinhos. Aproveitam para marcar um jogo de cartas no clube. Mesmo com a artrose, Manuel não resiste! Umhas cartas e uma boa conversa aliviam o seu espírito e melhoram o seu corpo.»

«Sofia é dona de um pequeno cabeleireiro em Lisboa. Abre às 8h e fecha às 18. Carmen, a sua filha mais velha, frequenta a escola pública, longe do cabeleireiro. Sofia nunca podia ir à reunião de pais. Reclamou para a escola. Organizou uma rede social, como lhe chamam. Este ano teve uma boa surpresa. Pela TV ou pelo telemóvel já pode participar à distância na reunião. Sofia sabe que Carmen anda distraída. “Foi por causa da chegada do meu novo bebé”, disse à professora.»

Na estratégia de financiamento

Após a fase de arranque da implementação do Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (SAMA), com a definição e o desenvolvimento de ferramentas base para a sua execução, importa concentrar esforços nas seguintes componentes:

- O reforço das orientações e da colaboração com potenciais candidatos a financiamento, para uma maior qualificação das candidaturas e o seu melhor enquadramento na estratégia definida para a modernização administrativa, explorando sinergias entre os vários projectos;
- O estabelecimento de mecanismos de financiamento de projectos de modernização administrativa que envolvam, de forma mais integrada, vários níveis da Administração pública (central e autárquica);
- Uma maior qualificação das entidades públicas na gestão de projectos, como instrumento de planeamento na prossecução de objectivos definidos;
- A divulgação dos resultados atingidos e a transferência de conhecimento entre as várias organizações da Administração pública;
- O reforço da articulação estratégica com os Programas Operacionais Regionais.



Na Administração colaborativa

Mais conhecimento e inovação exigirão o reforço do trabalho colaborativo e em rede entre todas as Administrações, sendo por isso necessário aprofundar as redes de colaboração da Administração pública, nomeadamente através do estabelecimento de mais orientações comuns e de boas práticas.

O futuro da Rede Comum de Conhecimento passa por reforçar o seu papel de rede social de boas práticas. Algumas medidas que podem contribuir para isso:

- A criação de um espaço aberto a todos os colaboradores da Administração pública, onde cada nova ideia divulgada possa ser votada pelos restantes colaboradores inscritos - "Porta aberta a novas ideias";
- A criação de laboratórios para os serviços do futuro, espaços físicos, tecnologicamente equipados, com uma equipa dedicada, para apoiar o desenvolvimento e a experimentação de novos serviços e de novas formas de os prestar, em parceria com uma rede de parceiros (universidades, centros de investigação, empresas, associações, etc.);
- O desenvolvimento de funcionalidades colaborativas que permitam a realização de eventos *on-line* em paralelo com eventos presenciais;
- A criação do «Espaço Administração Pública», uma comunidade (em "ambiente *facebook*") para os trabalhadores da Administração pública (contactos, trocas de experiências, interesses, etc.), a desenvolver em projecto-piloto;
- Uma aposta ainda mais forte na participação dos países de língua oficial portuguesa.

No âmbito da Rede Interministerial TIC importa definir orientações comuns em novas áreas das TIC na Administração pública, tais como:





simplex

Quanto mais simples, melhor.