

Uma estratégia de modernização para a administração pública em Portugal

Paulo Almeida
Vanja Abdallah Ferreira

1. Introdução

Novas tecnologias e plataformas de mídia social estão transformando a prestação de serviços em todo o mundo. É notável que o desenvolvimento dessas tecnologias proporcionou serviços mais rápidos, baratos e personalizados em todos os setores. No setor público o cenário não é diferente, e os cidadãos também exigem hoje o mesmo nível de eficiência e conveniência. A proliferação de canais de comunicação ampliou as oportunidades de engajamento público, deu maior acesso à informação, criou uma cultura de mídia 24/7, gerou aumento do escrutínio do governo e aversão ao risco em todo o setor público.

Em resposta a esse novo contexto e visando se adaptar ao ritmo acelerado de mudança em um ambiente globalizado e em rede, os governos buscam agora simplificar processos e gerenciar riscos. Pesquisas sobre modernização do governo incluem uma ampla variedade de questões e estratégias a serem adotadas. Análises realizadas pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) sugerem a adoção de um governo aberto, a mudança do foco em processo para o foco em desempenho e controle da gestão fiscal, bem como indicam as principais tendências na prestação de contas do setor público e no planejamento de recursos humanos.

O avanço da inovação e sua inclusão em estratégias de modernização, faz-se necessário para que governos busquem maneiras criativas de gerenciar pressões, riscos e simplificar processos. Em um Estudo Global de 2012, a Accenture enfatizava quatro mudanças estruturais em 10 países (Accenture, 2012):

- Serviços padronizados para soluções personalizadas.
- Modernizações reativas aos insights das sociedades.
- Uma gestão pública associada ao empreendedorismo público.
- Uma gestão pública associada à eficiência.

Diante desse cenário, visando fornecer serviços relevantes e sustentáveis, e gerando melhores resultados para os cidadãos, os governos inovadores estão usando as contribuições do público. De acordo com o McKinsey Center for Government (2012), a inovação e a modernização na administração pública está sendo impulsionada em vários países por estratégias *lean* de gestão que combinam a reforma operacional com o desenvolvimento de talentos, para passar de um processo burocrático e centralizado para uma abordagem centrada no cidadão.

Os governos inovadores em todo o mundo, tal como o de Portugal analisado neste paper, estão defendendo iniciativas para simplificar processos para a conveniência do usuário e engajar o público na concepção e na entrega de políticas e serviços públicos. Esse paper visa relatar sobre o programa Simplex, lançado em 2006, no âmbito de uma estratégia de modernização administrativa transversal a todos os serviços do Estado em Portugal. Entre 2006-2018 foram implementadas diversas medidas de simplificação administrativa e legislativa, com administração eletrônica e desde então tais medidas têm sido marcantes na modernização da gestão pública em Portugal, gerando impactos muito positivos na vida das pessoas e das empresas.

2. Estratégias de modernização da administração pública

Esforços para modernizar o setor público envolvem frequentemente novas tecnologias para apoiar a governança. Como a tecnologia está remodelando as expectativas do público em torno da transparência e da informação de gestão no governo, a demanda por governo aberto está crescendo em todo o mundo.

Estabelecida como uma plataforma internacional, a Parceria para o Governo Aberto foi endossada por 64 governos que se comprometeram a aproveitar novas tecnologias para promover a transparência, a cidadania, o empoderamento e a boa governança.

O conceito de modernização da administração pública é amplo, envolvendo inúmeras dimensões e incorporando aspectos políticos, legais, organizacionais / administrativos e de políticas públicas:

- O aspecto político refere-se às “regras do jogo” que regulam o comportamento político, social e econômico.
- O aspecto legal refere-se às leis que regem o comportamento de atores e instituições. O aspecto das políticas públicas, diz respeito às instituições e estratégias que influenciam as decisões sobre políticas, sua formulação e implementação.
- O aspecto organizacional / administrativo refere-se à capacidade de fornecimento de bens e de serviços de forma eficiente.

Esse último aspecto envolve a construção de capacidade burocrática e o grau de profissionalização dos burocratas para investigar as condições sob as quais as políticas são formuladas e implementadas, o que se tangibiliza nos processos de atendimento às novas demandas por produtos e por serviços nas administrações públicas. Num Estudo de 2005, a OCDE apontava que o maior desafio para os governos do século XXI é encontrar novos ganhos que lhes permitam atender a novas demandas de serviços e de tecnologia na inovação, permanecendo dentro de limites de despesas apertados. A OCDE considerava que nos próximos 20 anos, os formuladores de políticas enfrentariam escolhas políticas difíceis.

Uma grande mudança cultural na maioria dos países da OCDE foi o movimento em direção a um governo mais aberto. A ideia de que a informação pública depende do que o governo escolhe revelar, está sendo substituída pelo princípio de que o governo deve ter uma opinião pública válida. Segundo a OCDE (2005) o governo aberto não é apenas um caso de disposição para revelar informação; também significa garantir que os serviços do governo sejam acessíveis ao público, tornando o governo mais responsivo, permitindo que os cidadãos participem na tomada de decisões.

Em 2005, já cerca de 90% dos países da OCDE tinham um *Freedom Information Act* e um gabinete do Ombudsman, e mais da metade tinham as cartas dos cidadãos. Ainda assim, com o avanço da globalização a gama de princípios e normas internacionais sobre questões relacionadas à gestão pública tem aumentado, sendo que o movimento das “melhores práticas” - a tentativa de melhorar, emulando técnicas de sucesso de outros no mesmo negócio - é considerada pela OCDE como uma ideia atraente, mas potencialmente enganosa, se não for precedida por uma análise minuciosa dos problemas a serem tratados, e dos efeitos e resultados de anteriores iniciativas de reforma e um pleno conhecimento do contexto nacional (OCDE, 2005).

Muito trabalho está em andamento para modernizar o setor público e atender à crescente demanda por um governo responsivo e colaborativo. Do *design* centrado no cidadão e do governo aberto, à gestão e novas tecnologias, os serviços públicos estão voltando sua atenção para o aumento do valor e investindo em suportes internos. Os governos são mais *user-friendly*, há menos burocracia e muitos serviços são agora entregues *online*.

Além disso, a OCDE (2019) considera que existe uma revolução tecnológica sem precedentes que continua a perturbar o mundo que nos rodeia. As mudanças estão em andamento em grande escala, com a digitalização transformando economias, governos e sociedades de maneiras complexas, inter-relacionadas e muitas vezes imprevisíveis. Segundo a OCDE (2019) permanece uma grande confusão quanto à natureza exata da inovação na administração pública, cujas ações podem ser melhores umas do que outras, e como os governos podem se posicionar e estruturar para produzir e executar ideias novas e criativas.

Para a OCDE os governos devem visar alcançar consenso em torno do fato que a inovação é multifacetada e que aproveitando com sucesso o poder de inovação requer uma abordagem de portfólio que lhes permita entender, fomentar e gerenciar suas diferentes facetas.

O Observatório para Inovação do Setor Público da OCDE (OPSI) e os Emirados Árabes Unidos (EAU) Mohammed Bin Rashid Centro de Inovação Governamental (MBRCGI) se uniram para conduzir uma revisão global que explora como os governos estão inovando e tomando medidas para tornar a inovação rotineira e integrada prática em todo o mundo. Em sua tipologia, a OCDE (2019) considera quatro tipos de inovação:

- Inovação orientada para a missão, que consiste em definir um resultado claro e um objetivo abrangente para alcançar uma missão específica.
- Inovação orientada para o aprimoramento, que se traduz na atualização de práticas, alcançando eficiências e melhores resultados, e aproveitando as estruturas existentes.
- Inovação adaptativa, que se traduz testando e experimentando novas abordagens para responder a um ambiente operacional em mudança.
- Inovação antecipada, que consiste em explorar e interagir com questões emergentes que podem moldar futuras prioridades e futuros compromissos.

Os dois relatórios anteriores da OCDE (citados em 2019) descobriram que os governos:

- Criaram um número crescente de divisões de inovação e laboratórios para apoiar mudanças, bem como ferramentas e metodologias para abordar os desafios do setor público e se envolver com os cidadãos.
- Estão experimentando tecnologias emergentes para redefinir rapidamente as formas que prestam serviços aos cidadãos.
- Estão repensando suas funções de *back-office* (por exemplo, aquisição e recursos humanos) como oportunidades para desencadear a transformação de dentro para fora.
- Estão construindo projetos e aplicativos específicos como governo cruzado e intersetorial e fundações para inovação sobre as quais novas inovações podem ser construídas.
- Estão começando a adotar uma abordagem integrada de sistemas para a transformação do setor público, em vez de como uma série de entidades distintas.
- Estão trabalhando para construir um ambiente mais inclusivo, uma sociedade que garante o bem-estar dos todas as pessoas, muitas vezes em relação aos ODS da ONU.

3. O caso do simplex em Portugal, como caso de inovação social e de modernização

O processo de modernização da administração pública em Portugal se embasou em seis instrumentos, construídos no pressuposto de passagem para uma Administração com serviços centrados nas necessidades dos cidadãos e das empresas, organizados por eventos de vida: nascer, estudar, criar um negócio, arranjar emprego, voltar à formação, comprar uma casa ou fechar uma empresa.

A estes se acrescentam em Portugal os 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, Perdi a Carteira ou Vamos Ter uma Criança.

Os seis instrumentos que suportaram essa estratégia de modernização para a administração pública em Portugal incluíram:

1. O Programa Simplex, que se distinguiu por combinar as políticas de administração electrónica e de simplificação. Fica o registro da sua história, de como foi evoluindo nas suas várias edições, da sua metodologia (como é feito e com quem), do seu exemplo como experiência de coprodução com os utentes, da avaliação já efetuada e de alguns dos seus principais resultados. Com uma taxa de execução anual superior a 80%, com iniciativas simbólicas que resolveram problemas estruturais de regulação e diminuíram significativamente os custos de contexto (como aconteceu em matéria de criação de empresas), este

permitiu o progresso alcançado nos serviços electrónicos, não apenas no número de serviços, mas também em suas funcionalidades e usabilidade, colocando Portugal no 1.º lugar do *e-Government Benchmarking* em 2009 e 2011; a avaliação positiva que cidadãos e empresas portuguesas fazem quer dos serviços *on-line*, quer dos balcões únicos criados, são fatos que demonstram a mais-valia deste instrumento e a importância do seu aprofundamento, como, aliás, foi reconhecido e recomendado pela OCDE.

2. 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 taxa de execução foi de 84,9%.

3. O 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 nos cidadãos e nas empresas, e menos na forma como se organiza o Governo e a Administração. Merecem aqui especial destaque as Lojas do Cidadão, um projeto iniciado em 1999, que conquistou a preferência dos cidadãos portugueses e o reconhecimento em todas as avaliações internacionais. Nos últimos anos, em Portugal promoveu-se a extensão da rede de Lojas do Cidadão a muitos outros conselhos, num formato de Segunda Geração, mais integrado e mais flexível, um projeto desenvolvido em colaboração com os municípios respetivos.

4. O quarto instrumento de mudança agrega duas infraestruturas da administração eletrônica 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 mais segurança – a Plataforma de Interoperabilidade da Administração pública e o Cartão de Cidadão. A elevada procura do Cartão de Cidadão, disponível em 443 locais de atendimento e já pedido por mais de cinco milhões de portugueses, e o uso progressivo da sua assinatura eletrónica, mostram o esforço dispendido com esse projeto.

5. O quinto instrumento é o Sistema de Apoios à Modernização Administrativa (SAMA), que consagra uma estratégia de financiamento comum para suportar muitas destas mudanças previstas e implementadas pelo Governo de Portugal, de forma a evitar desperdícios e a permitir maior coordenação. No âmbito do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN) de Portugal, o SAMA foi concebido em articulação com o Programa Operacional Fatores 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.

6. O sexto instrumento da estratégia de modernização para a administração pública em Portugal inclui, então, 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 eletrónica; e a Rede Comum de Conhecimento (RCC) para promover a partilha de recursos, práticas e saberes.

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 de Portugal e na dependência direta do Ministro.

Com a reestruturação do executivo governamental português 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 objetivo de assegurar a gestão e operacionalização das iniciativas de modernização administrativa foi ainda criada, no final de 2006, a Agência para a Modernização Administrativa (AMA). Esta Agência absorveu as atribuições do Instituto para a Gestão das Lojas do Cidadão (IGLC), da Agência para a Sociedade do Conhecimento (UMIC), no domínio da administração electrónica, e do Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação (IAPMEI), no que respeita à gestão da rede de Centros de Formalidades de Empresas (CFE), atualmente designados por Lojas de Empresa em Portugal.

Concomitantemente, se procedeu também ao estabelecimento de critérios para avaliação dos diversos instrumentos de suporte à estratégia de modernização para a administração pública em Portugal de modo a (Simplex, 2019):

- Saber se os objetivos inicialmente previstos foram efetivamente 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, otimizando 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 de modernização em Portugal a quatro níveis:

- Avaliação global. Tem como objetivo 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 objetivo perceber se, em concreto, os resultados de cada medida foram ou não atingidos.
- Avaliação na perspectiva dos utentes. Tem como objetivo 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.
- Avaliação externa independente. Tem como objetivo 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 OCDE, cujos resultados foram apresentados em 2008. O Simplex e as suas medidas foram ainda objeto de outras avaliações efetuadas por iniciativa de entidades externas e independentes.

O Simplex (ou Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa) é um pacote de medidas do Governo Português criado em 2006 para combater a burocracia, modernizar a administração pública, facilitar a vida das pessoas e dar às empresas a rapidez de que elas necessitam, simplificando a administração interna em todos os aspectos. O programa Simplex foi implantado em 2006. Em 2019, abrange quase mil e setecentas medidas que têm ajudado a transformar a gestão pública de forma significativa. Entre essas iniciativas se encontram:

- Casa Pronta, um projeto de 2008 que consiste em facilitar o processo de aquisição de um imóvel. Isto é feito por meio da dispensa de registos provisórios, o que acelera os trâmites. E a população pode acompanhar todo o processo pelo celular.

- IRS Automático: o IRS é o Imposto de Renda português. Por meio desse sistema, é realizado o preenchimento automático da declaração. A iniciativa beneficia cerca de 30% da população economicamente ativa de Portugal.
- Cartão de cidadão: o RG português é um documento único que pode ser totalmente renovado pela internet, e o envio é feito para qualquer lugar do mundo.

Na verdade, o Simplex surgiu, segundo o Governo Português, da necessidade de dar resposta, por um lado, à crescente exigência dos cidadãos, mais informados, mais preocupados com a qualidade dos serviços públicos e, também por isso, cada vez mais predispostos a participar na sua transformação, apontando as falhas e as oportunidades de melhoria. Por outro lado, o Programa queria responder aos estilos e ritmos de vida da nova geração de utentes que utiliza regularmente as tecnologias da informação e comunicação e está disponível para se relacionar com a Administração de formas não convencionais: em qualquer lado, a qualquer hora, em qualquer canal (Simplex, 2019).

O programa Simplex resultou, igualmente, da necessidade de apoiar as empresas através da redução ou eliminação, gradual, dos encargos administrativos, e para além da pressão para a mudança exercida pelas novas características da procura, o programa Simplex é ainda o resultado de uma consciência, por parte da própria Administração, da desadequação da oferta e da consequente desconfiança generalizada em relação às instituições e aos modos de fazer gestão pública, conotados com burocracia, desperdício, lentidão e falta de transparência. O Programa Simplex inclui medidas de simplificação administrativa e legislativa e medidas de administração eletrônica. Desde o início de sua preparação, as orientações transmitidas pelo Governo de Portugal foram no sentido de se promover a associação destas duas vertentes de simplificação:

- A administração eletrônica sem um esforço de simplificação prévia à adoção da tecnologia pode representar a perda de oportunidade para se eliminarem ou simplesmente reduzirem procedimentos desnecessários.
- Por seu lado, a simplificação administrativa e legislativa deve aproveitar as potencialidades que as novas tecnologias oferecem para atingir maiores níveis de eficiência.

Esse esforço do Simplex para aumentar a confiança dos cidadãos e favorecer a competitividade de Portugal, oferecendo serviços públicos de qualidade e reduzindo os custos de contexto para o exercício de uma atividade económica, não constitui uma competência atribuída a um Ministério, mas antes uma responsabilidade partilhada por todos.

Além disso, as iniciativas do Programa Simplex partem, em grande medida, de propostas dos serviços públicos que, no dia-a-dia, se relacionam com empresas e cidadãos. Mas não só. Através de diferentes mecanismos de participação pública têm contado com a iniciativa de cidadãos, de empresas, de associações e de funcionários públicos, que com as suas críticas e sugestões contribuem para a melhoria das medidas de simplificação anualmente apresentadas pelos serviços públicos de Portugal, ou para o desenvolvimento de outras que estes considerem exequíveis.

Pela primeira vez em 2009, também os funcionários da Administração pública participaram diretamente na construção do programa, através do concurso "Prémio Ideia-Simplex" promovido com o objetivo de incentivar a capacidade de inovação destes agentes. Em junho de 2008, a OCDE apresentou o Relatório «Tornar a vida mais fácil para cidadãos e empresas em Portugal - Administração electrónica e simplificação» que resultou da avaliação à implementação do Programa Simplex. Para além de salientar os impactos positivos do trabalho já desenvolvido, propõe linhas de ação para melhorar o esforço de simplificação administrativa, entre as quais se destaca a "criação de um Programa Simplex mais abrangente, que possa acolher, além das medidas da Administração central, iniciativas municipais ou regionais".

O processo em Portugal envolveu as seguintes fases:

- Durante a fase de preparação do programa, as propostas de simplificação dos serviços da Administração são submetidas a consulta pública.
- Qualquer cidadão, empresa ou associação pode avaliá-las do ponto de vista da sua pertinência e clareza ou deixar ideias para novas medidas.
- Desde 2009, e nesse ano pela primeira vez, a consulta foi efetuada em formato blogue.
- Todos os comentários e novas ideias foram tornados públicos e também eles sujeitos a observações.
- Para além deste mecanismo de participação, encontra-se permanentemente aberta uma caixa de correio eletrônica para envio de sugestões.

Mais recentemente, o Simplex+ definiu como um dos seus princípios estruturantes o envolvimento e participação de trabalhadores da Administração Pública, sendo o foco no aproveitamento do saber e experiência dos funcionários públicos, na simplificação dos procedimentos de forma a reduzir os custos de contexto nas empresas, bem como promovendo a simplificação no exercício dos direitos e o cumprimento de obrigações por parte dos cidadãos. O site do Simplex+ de Portugal disponibiliza uma área específica para a submissão de propostas e contributos nesta área.

Este programa foi construído através de um processo participativo, com os trabalhadores em funções públicas – Simplex Jam o qual tem como objetivo envolver trabalhadores da administração do Estado, de diferentes serviços, num trabalho conjunto de identificação de problemas e soluções para melhorar a prestação de serviços públicos. Tendo por base a metodologia do “*Design Thinking*”, foram realizadas 5 sessões de trabalho, com trabalhadores de 14 serviços diferentes. Esta metodologia potenciou a criação de soluções globais e transversalmente mais satisfatórias, tanto para os trabalhadores do atendimento e de *backoffice*, bem como para os cidadãos e para as empresas, inovando no setor público. Deste trabalho resultaram muitas ideias e propostas para o Simplex+ 2018 que o Governo de Portugal acabou incorporando.

O monitoramento da implementação das medidas Simplex+ é agora realizada através de uma plataforma eletrônica transversal a todas as áreas de governação de Portugal, à qual acedem diretamente todos os pontos focais da Rede Simplex. Assim, a informação relativa ao estado da execução de cada uma das medidas do Simplex+2018 foi preenchida pelos pontos focais respetivos.

Para facilitar a tarefa de preenchimento e permanente atualização do estado de execução das medidas foi definido um quadro de planeamento transversal a todas elas, com a identificação das fases e das respetivas tarefas. Esta funcionalidade permite a elaboração e uniformização de relatórios coerentes de implementação. Desta forma:

- Incumbe a cada ponto focal identificar as tarefas necessárias à concretização de cada medida.
- A cada tarefa é também atribuída uma percentagem de execução, que permite o apuramento da taxa de execução por medida, por área de governação e na execução global do programa.
- O estado das tarefas vai sendo alterado até à sua conclusão, adicionando uma evidência do seu termo.

Como programa desenvolvido a partir do Simplex de 2006, o Programa Simplex + de 2018 se embasa numa Carta de Princípios que inclui os seguintes pressupostos:

1. Resolver de uma só vez e acompanhar, num único ponto de contato, assuntos dos cidadãos relacionados com a administração pública. Esse inclui, por exemplo, as Prestações Familiares + simples, que incluem receber automaticamente o abono de família e outras prestações familiares, sem ter de preencher requerimentos em papel.

2. Aceder aos serviços públicos sem se deslocar. Esse inclui, por exemplo, ser atendido *online* e em balcões de atendimento sem necessidade de grandes deslocações, com acesso ao Balcão do Empreendedor e ao Portal de Cidadão.
3. Obter documentos num só clique. Esse inclui, por exemplo, o Registro Criminal *online*, que permite pedir *online* certidões de registro criminal e recebê-las em formato digital. E também autorizar qualquer entidade pública ou privada a consultar as certidões, sem ter de as entregar em papel.
4. Dar informações ao Estado de uma só vez. Esse inclui, por exemplo, a eliminação parcial da Declaração de Retenções na Fonte, pelo que enquanto empregador, permite dar informações à Receita Federal de Portugal sobre retenções na fonte apenas na Declaração Mensal de Remunerações, sem ter de entregar uma Declaração de Retenções na Fonte.
5. Aceder facilmente a informação pública, com o Portal Imobiliário Público. Esse inclui, por exemplo, encontrar, num portal especializado em imobiliário público, informações sobre os imóveis do Estado que pode comprar ou alugar. Para a administração pública, será possível consultar informações sobre os imóveis do Estado onde poderão ser instalados serviços públicos.
6. Autenticar-se perante o Estado à distância, de forma simples e segura. Esse inclui, por exemplo, a Chave Móvel Digital +, que permite autenticar-se com o seu celular de forma simples e segura, sem precisar de leitores de *smartcard* ou outros dispositivos.
7. Marcar reuniões e obter senhas de atendimento à distância. Esse inclui, por exemplo, marcar online reuniões com a Receita Federal de Portugal, sem ter de esperar nas repartições e permitir a preparação de um atendimento mais especializado.
8. Resolver ainda mais assuntos nos Espaços Cidadão.

A “Monitorização Mais”, implementada em 2016, foi mantida para o monitoramento do Simplex+ 2018, nomeadamente através de inquéritos de utilização e satisfação de medidas Simplex junto dos respetivos público-alvo, bem como pelo estudo aprofundado dos impactos das diversas medidas. Este estudo, apoio pela Comissão Europeia, pretendeu apresentar resultados económicos ao nível da redução de encargos administrativos, redução de obrigações e melhoria do seu cumprimento, poupanças geradas (de tempo e dinheiro), funcionamento e eficiência dos serviços públicos de Portugal.

4. Considerações finais

Serviços como a casa pronta online, o IRS automático, o registo de nascimento na maternidade, o simulador de pensões, a renovação da carteira de habilitação sem sair de casa, a declaração mensal de remunerações automática, o casamento *online*, as matrículas escolares *online*, o espaço óbito ou o agendamento de passaporte existem em Portugal graças ao programa Simplex.

Em 11 anos, o Simplex concretizou mais de 1 200 medidas para simplificar a vida dos cidadãos e das empresas na sua relação com o Estado e modernizar os serviços públicos, com impactos na economia, na vida das pessoas e nas condições de trabalho dos funcionários da administração pública. As medidas Simplex significam menos deslocações a serviços, menores tempos de espera, eliminação de obrigações, de declarações, de anexos e de formulários.

O programa como estratégia de inovação se constituiu como uma inovação social centrada pelo Estado de Portugal, mas com alguns spin-offs sociais (Margetts, 2010). Para além disso, o Simplex se enquadra no design contemporâneo de políticas públicas, sendo muito mais sofisticado. Ele combina ferramentas de mercado, governo e comunidade para, simultaneamente, alcançar equidade e eficiência. Ao contrário do século XX, esse design é cada vez mais fundamentado em uma profunda base de evidências derivada de técnicas empíricas rigorosas, embasadas em um novo paradigma que está surgindo: o de políticas públicas híbridas (Fabian, 2018).

Bibliografia

- Accenture, *Delivering Public Service for the Future: Navigating the Shifts – A Global Study*, 2012: <http://www.accenture.com/us-en/Pages/insight-delivering-public-service-future-navigating-shifts.aspx>
- Fabian, Mark et al. (2018), *Hybrid Public Policy Innovations. Contemporary Policy Beyond Ideology*, London, Routledge.
- Margetts, Helen et al. (2010) *Paradoxes of Modernization: Unintended Consequences of Public Policy Reform*, Oxford, Oxford University Press.
- McKinsey Centre for Government, *Transforming government performance through lean management*, 2012: http://www.mckinsey.com/client_service/public_sector/mckinsey_center_for_government/capabilities_for_performance
- OCDE (2005), *Public Sector Modernisation: The Way Forward*. OCDE Policy Papers.
- OCDE (2019), *Embracing Innovation in Government*, OCDE Global Trends.
- Open Government Partnership: <http://www.opengovpartnership.org/>
- Simplex, Histórico do Simplex, 2019, <http://historico.simplex.gov.pt/>

Resenha biográfica

Paulo Almeida. É professor e pesquisador na área de comportamento organizacional, mais especificamente liderança, gestão de pessoas, mudança organizacional e ética e sustentabilidade corporativa. Paulo tem Doutorado em Sociologia, com ênfase em gestão das pessoas, pela IUL-University de Lisboa e pós-graduado em Gestão pela Nova School of Business & Economics. Com mais de 25 anos de experiência, lecionou e colaborou em formação de executivos sempre em Escolas de Gestão do ranking Top 50 Financial Times. Contato: paulo.almeida@fdc.org.br

Vanja Abdallah Ferreira. É Diretora de Projetos da Fundação Dom Cabral, Possui Pós MBA pela Kellogg School of Management, MBA pela Fundação Dom Cabral, MBA pela Eastern Illinois University, EUA. É Especialista em Finanças Empresariais pela Fundação Getúlio Vargas - FGV., e graduada em Ciências Econômicas pela Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG. Contato: vanja@fdc.org.br