



# REPÚBLICA PORTUGUESA

---

GABINETE DA SECRETÁRIA DE ESTADO ADJUNTA  
E DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

RELATÓRIO DA VOLTA

SIMPLEX+

Ainda mais simples

# INDÍCE

## RELATÓRIO DA VOLTA SIMPLEX+

### 1. Simplex +

1.1 . ENQUADRAMENTO

1.2 . SIMPLEX: + PARTICIPAÇÃO, + CO-CRIAÇÃO, + INOVAÇÃO

### 2. “Volta” Simplex

2.1. ANÁLISE GERAL DE PARTICIPAÇÃO

2.2. OS ENCONTROS SIMPLEX

2.3. CRITÉRIOS DE PROCESSAMENTO E RECOLHA DE SUGESTÕES

2.4. INFOGRAFIA GERAL

2.5. CONTRIBUTOS TRANSVERSAIS A TODO O PAÍS

2.6. CONTRIBUTOS ESPECIFICOS A CADA REGIÃO

### 3. Conclusões

O Programa Simplex foi lançado em 2006, no âmbito de uma estratégia de modernização administrativa transversal a todos os serviços do Estado. Entre 2006-2011 foram implementadas diversas medidas de simplificação administrativa e legislativa e de administração eletrónica com



impactos muito positivos na vida das pessoas e das empresas. Decorridos 10 anos, o SIMPLEX está de volta. Mantém a sua marca original de programa nacional único, transversal a todos as áreas de intervenção do Estado, mas projeta as marcas de um tempo novo. É um SIMPLEX+PARTICIPADO, +CO-CRIADO, +INOVADOR.

Para o SIMPLEX+ as necessidades dos utilizadores de serviços públicos são o primeiro e principal critério para a identificação de onde devemos atuar e através de que medidas de simplificação o devemos fazer. Por isso, fomos ouvir as pessoas e as empresas onde vivem, onde trabalham, onde desenvolvem a sua atividade económica.

A Volta SIMPLEX é uma marca deste SIMPLEX+. A Volta SIMPLEX foi de norte a sul do país e às Regiões Autónomas ouvir cidadãos e empresários, em encontros abertos à participação de todos. E assim nos aproximámos das pessoas; e assim identificámos problemas transversais ao país e problemas com particular incidência em determinados territórios, em função de fatores como a geografia.

Hoje, 4 meses depois de termos começado, sabemos quais são as prioridades das pessoas e das empresas para o SIMPLEX+. Por isso, hoje temos melhores condições para construir um programa nacional de simplificação com medidas mais adequadas a ter real impacto na vida de todos.

Mas a Volta SIMPLEX não se limitou aos encontros distritais. É aqui de realçar a realização de muitas reuniões com as Confederações e Associações Empresariais, com cidadãos e autarcas, no âmbito das quais muitas medidas de simplificação e modernização foram identificadas. Igualmente de relevar é o canal de comunicação aberto em permanência no site SIMPLEX para o envio de propostas e ideias de simplificação. A participação e audição foi, igualmente, promovida e realizada no interior do Estado. Lançámos o desafio a todos os trabalhadores do Estado para enviarem propostas para o SIMPLEX+. Muitos aceitaram o desafio. E por falar em desafios, não posso deixar de salientar o Startup Simplex, através do qual vamos incluir no SIMPLEX2016 as 3 melhores ideias de negócio para simplificar a vida das pessoas e das empresas na sua relação com o Estado, desenvolvidas por empreendedores.

Finalmente, de referir a rede de pontos focais SIMPLEX, sem a qual o trabalho realizado ao longo da Volta SIMPLEX não teria os resultados pretendidos. A rede pontos focais SIMPLEX é constituída por representantes de todos os Ministérios e é com quem trabalhámos e continuaremos a trabalhar para que as histórias e os problemas que fomos ouvindo pelo país se transformem, no SIMPLEX2016, em medidas de simplificação administrativa e legislativa e de modernização dos serviços públicos.

Este é o tempo de agradecer o trabalho e empenho de todas e de todos os que tornaram possível esta Volta SIMPLEX. Aos Presidentes de Câmara e demais autarcas que nos ajudaram a realizar os encontros distritais e que quiseram participar com ideias e sugestões; a todos os cidadãos e empresários que estiveram presentes nos encontros e nas reuniões e que nos enviaram sugestões através dos canais de comunicação só SIMPLEX; a todos os trabalhadores em funções públicas que responderam positivamente ao nosso desafio, contribuindo com propostas e

ideias para simplificar e agilizar a relação das pessoas e das empresas com os serviços públicos; a todos os que integram a rede de pontos focais SIMPLEX, que participaram em alguns encontros e reuniões e estiveram sempre disponíveis para tentar transformar problemas em medidas de simplificação e modernização do Estado; a todas e a todos, o nosso, o meu MUITO OBRIGADA!

O agradecimento final é dirigido a todos os funcionários da Agência para a Modernização Administrativa. Ao longo destes 4 meses estiveram sempre presentes, ouviram, registaram, transcreveram, montaram e desmontaram salas e Espaços do Cidadão, sempre com enorme empenho e profissionalismo. Nada disto teria sido possível sem as pessoas que trabalham na AMA. O nosso muito sincero obrigado!

Graça Fonseca

*Secretária de Estado Adjunta e da Modernização Administrativa*

# 1. Simplex +

## 1.1. ENQUADRAMENTO

O novo SIMPLEX é um dos compromissos do Programa do XXI Governo Constitucional, constituindo um dos instrumentos fundamentais para concretizar o nosso triplo desígnio: mais crescimento, mais e melhor emprego e maior igualdade.

Para concretizar este triplo desígnio, há que reconhecer e valorizar o papel do Estado e das políticas públicas, por um lado, e o das pessoas, empresas e associações, por outro, criando uma estratégia de desenvolvimento económico e social que coloca a modernização administrativa como um dos pilares chave.

O Estado, com as suas políticas públicas, desempenham um papel decisivo na criação de um ambiente favorável ao investimento, à modernização do tecido empresarial e à geração de emprego. Uma economia competitiva exige políticas públicas centradas na eliminação de burocracias desnecessárias, na redução dos custos de contexto, no aumento da previsibilidade das obrigações das empresas perante o Estado.

Para serem mais competitivas, as nossas empresas exigem perder menos horas a preencher declarações para várias entidades do Estado. Precisam de ser obrigadas a menos deslocações a serviços públicos. Precisam de perder menos tempo à procura de informação relevante para o desenvolvimento da sua atividade empresarial e para o cumprimento de obrigações perante o Estado. Precisam ter maior previsibilidade sobre tempos para a decisão da administração pública. Precisam de ter à sua disposição mais e melhores serviços on-line.

Para terem confiança no Estado e nos serviços públicos, os cidadãos precisam de perder menos horas à procura de informação relevante para exercer os seus direitos e para cumprir obrigações relacionadas com diferentes eventos da sua vida. Precisam de ver reduzidos os tempos de espera nos serviços públicos.

Precisam de ter à sua disposição serviços on-line, mais simples e mais fáceis de utilizar. Precisam de dispor de serviços com maior proximidade territorial. Precisam de ser dispensados de múltiplas deslocações e da entrega de múltiplos documentos a diferentes serviços do Estado que podem, com vantagem para todos, partilhar informação.

Para dar resposta aos cidadãos e às empresas, cumprindo os compromissos inscritos no Programa de Governo, o Simplex voltou como um programa nacional único, com identidade e imagem própria.

## **1.2. SIMPLEX: + PARTICIPAÇÃO, + CO-CRIAÇÃO, + INOVAÇÃO**

Modernizar a administração pública implica fazer opções, direcionar recursos públicos para o que é verdadeiramente importante, definir e implementar ideias práticas com real impacto na vida das pessoas e das empresas. Para o conseguir é fundamental conhecer e estar atento às demandas dos cidadãos e empresas e às suas dificuldades na relação com os diversos serviços públicos, compreender como se relacionam e experienciam os serviços públicos e como estes são realmente usados.

Por isso, o SIMPLEX+ tem na sua base uma abordagem centrada nas necessidades e prioridades dos cidadãos e das empresas, identificadas e elencadas através da utilização de diferentes instrumentos de audição e participação.



## Rede Pontos focais SIMPLEX

A rede de pontos focais é constituída por representantes de todos os ministérios, aos quais compete a responsabilidade pela construção de medidas na sua área, tendo em especial consideração as queixas de cidadãos, empresas, associações, fundações e funcionários nos respetivos setores de intervenção. À rede de pontos focais cabe, portanto, transformar as histórias ouvidas na Volta SIMPLEX em medidas de simplificação e de modernização administrativa.

Esta rede iniciou as suas funções a 14 de janeiro e reúne quinzenalmente desde então.

## Jornadas Simplex

Elencados os principais problemas, foram realizadas as Jornadas SIMPLEX, que juntaram durante 4 dias em 27 reuniões, todos os pontos focais dos diferentes ministérios com diversos organismos da administração direta e indireta do Estado para encontrar soluções para problemas envolvendo vários ministérios e vários organismos públicos. Estas jornadas tiveram por objetivo articular as diferentes entidades envolvidas com soluções transversais, tais como: os certificados de incapacidade temporária de trabalho; a informação empresarial simplificada (IES); o livro de reclamações eletrónico; o licenciamento único ambiental; a comunicação entre tribunais e outras entidades; as notificações eletrónicas ou alteração da morada uma só vez, entre outros.

## Reuniões com confederações e associações empresariais

Em paralelo à realização da Volta Simplex foram realizadas 11 reuniões setoriais com Confederações e Associações Empresariais, que contaram com a presença dos associados destas entidades e dos membros do governo com competências em cada

uma das matérias, como seja na área do comércio, ambiente, indústria, turismo ou agricultura.

Foram promovidas reuniões com a Confederação Empresarial de Portugal, Confederação Agricultores de Portugal, Confederação do Turismo de Portugal, Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal, Associação Empresarial de Portugal, Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição, Ordem dos Contabilistas Certificados, Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução, Associação Portuguesa de Aquicultura e Associação Nacional de Cruzeiros, entre outras. Em todas estas reuniões foram entregues contributos com as prioridades identificadas pelos respetivos associados e setores de atividade, das quais podemos destacar:

- Multiplicidade de declarações obrigatórias;
- Complexidade e profusão da legislação aplicável, assim como a sua modificação constante;
- Falta de centralização da informação;
- A multiplicidade de entidades intervenientes e de prazos, tornam os processos de licenciamento de uma forma geral em processos muito confusos e burocráticos;
- Dificuldades relacionadas com a falta de interligação entre bases de dados relativas ao setor pecuário;
- Burocracia e morosidade do sistema de licenciamento industrial;
- Ausência de um interlocutor único.

## Concertação Social

O Simplex foi apresentado no dia 22 de janeiro aos parceiros sociais na Comissão permanente da concertação social.

## Canal permanente no site do SIMPLEX+

No site Simplex, esteve disponível um formulário de participação, construído para recolher informação da relação de cada um com os serviços públicos, procurando identificar com quais serviços gasta mais tempo, que dificuldades encontra e por fim deixar as suas ideias ou sugestões para melhorar, simplificar algum serviço, quer seja ao nível dos procedimentos, das informações pedidas e prestadas ou do atendimento.



Foram submetidas 342 formulários.

## Convite à participação dos trabalhadores do Estado

Em fevereiro foi remetida uma carta subscrita pela Secretária de Estado Adjunta e da Modernização Administrativa e pela Secretária de Estado da Administração e do Emprego Público a todos os trabalhadores em funções públicas e dirigentes.

Foram recebidos 234 contributos dos diferentes sectores de administração do Estado, com destaque para os serviços das finanças, modernização administrativa e saúde. Dos contributos recebidos destacam-se os seguintes:

- Unificar bases de dados entre organismos públicos de modo a evitar a multiplicação de contactos e a disparidade de dados;
- Dispensar a entrega de declaração de IRS por pensionistas, através da existência de uma declaração oficiosa de IRS;
- Transformar o pedido do Registo Criminal aos trabalhadores em funções públicas, principalmente do Ministério da Educação, num procedimento interno da Administração Pública;
- Simplificar a linguagem na elaboração da legislação, para que a mesma seja acessível à maioria dos cidadãos;
- Uniformizar, simplificar e desmaterializar os impressos e formulários solicitados, dentro e fora da administração pública;
- Criar um sítio único onde constem todas as declarações de um cidadão.

### Startup Simplex

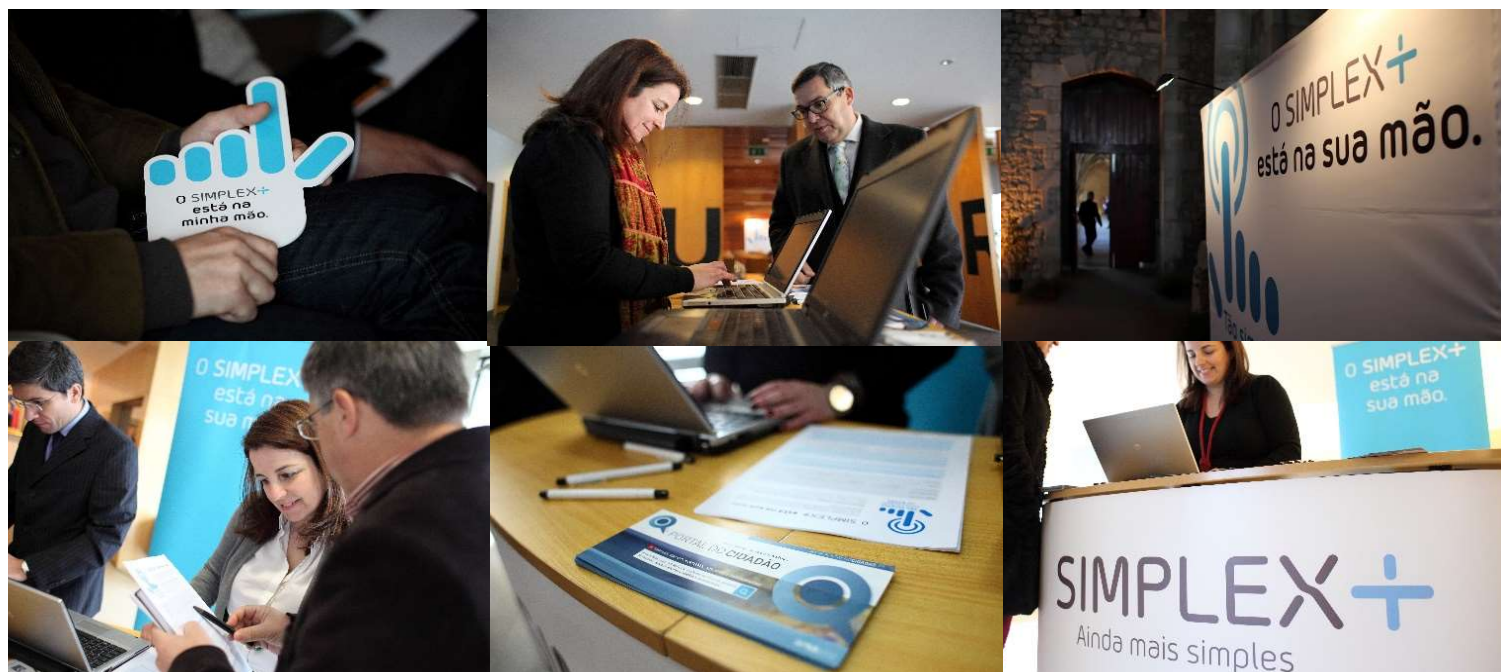
Foi lançado a 08 de março o concurso de ideias e projetos inovadores de simplificação da Administração Pública denominado Startup Simplex, cujo prazo para apresentação de candidaturas termina hoje, dia 20 de Abril. Este concurso tem duas fases: numa primeira fase o júri selecionará 10 medidas propostas. E numa segunda fase as ideias serão apresentadas numa sessão pública, da qual resultarão 3 ideias vencedoras que farão parte do programa Simplex e serão implementadas até maio de 2017. Os vencedores contarão com o apoio do estado para a sua implementação.



## **Volta SIMPLEX pelo país**

A “Volta” Simplex foi planeada para ouvir os cidadãos e os empresários sobre a sua relação com o estado. A partir das múltiplas experiências e perspetivas que foram sendo relatadas ao longo dos três meses da Volta será possível desenhar, num processo de cocriação, as melhores soluções para serviços públicos mais rápidos, mais simples e mais centrados nas necessidades dos utilizadores e na melhoria da eficiência interna da Administração Pública.

O objetivo destes encontros foi muito concreto: ouvir e conhecer casos que aconteceram ou estão a acontecer a um ou mais empresários e perceber se a mesma situação ocorre de forma indistinta em Vila Real e em Lisboa, por exemplo. O objetivo central é definir claramente o problema, definir perguntas em vez de formular respostas.



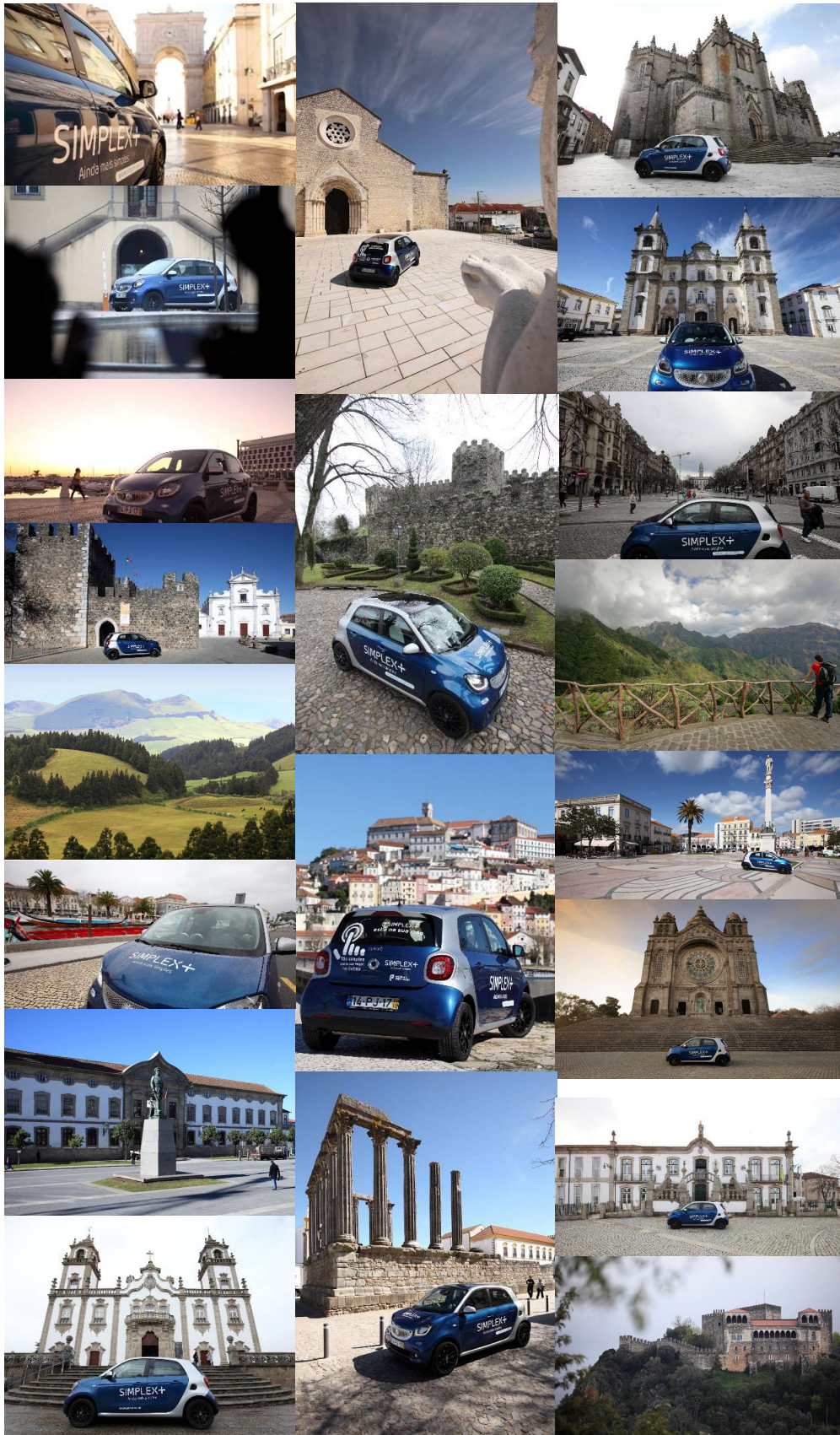
## 2. “Volta” Simplex

### 2.1 ANÁLISE GERAL DE PARTICIPAÇÃO

No conjunto das sessões da Volta Simplex, estiveram presentes 2.034 participantes, um número significativo da importância atribuída pelos cidadãos, empresários e autarcas a esta iniciativa.

# SIMPLEX+

Ainda mais simples



No final da Volta, registou-se um total de 744 intervenções, sejam elas por via da participação ativa durante a sessão ou por preenchimento do formulário entregue à entrada de cada reunião.

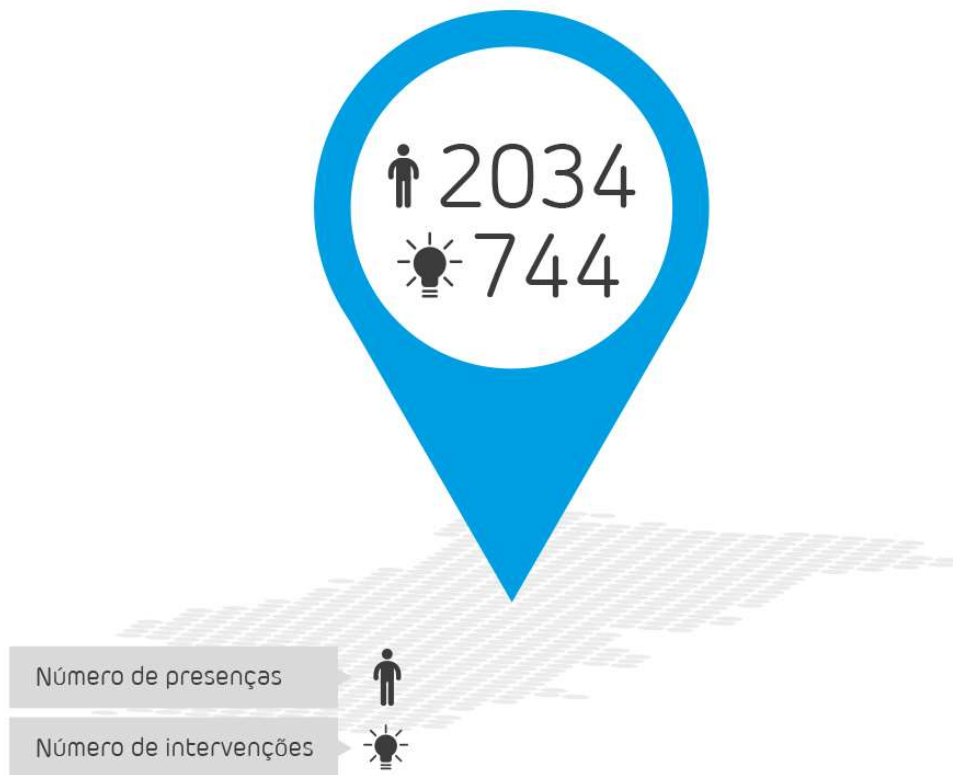


Imagem 1 - Números totais da Volta Simplex

## 2.2. OS ENCONTROS SIMPLEX

Muitos dos comentários e críticas foram comuns em todas as sessões, o que revela que os mesmos são transversais ao país e que carecem de melhoria (Vd capítulo – contributos transversais a todo o País). Ainda assim, foi igualmente possível identificar os aspetos particulares que se verificam em cada região.

As intervenções recolhidas em conjunto com os contributos recebidos através do site Simplex, foram analisadas e, sempre que relevantes, discutidas na reunião



quinzenal de pontos focais Simplex. Assinala-se a relevância do contacto direto com os autarcas, empresários e cidadãos que estiveram presentes nos encontros.

### **2.3. CRITÉRIOS DE PROCESSAMENTO E RECOLHA DE SUGESTÕES**

**Todos os contributos (em sala e formulários) foram recolhidos numa aplicação que permitiu registar separadamente os dados de cada sessão (ex.: dados de registo dos participantes, intervenções em sala e intervenções pelo preenchimento do formulário). No final de cada sessão, os dados foram compilados, trabalhados e categorizados por cada um dos temas.**

**Nas reuniões quinzenais de pontos focais Simplex que decorreram em paralelo durante a Volta Simplex, foram relatados os aspetos principais que os cidadãos, empresários e autarcas apresentaram. Destas sessões, surgiram algumas das propostas de medidas Simplex a figurar no programa a lançar em Maio próximo.**

## 2.4. INFOGRAFIA GERAL

De janeiro a abril foram realizadas 22 sessões, uma em cada capital de distrito ou região autónoma e 2 dedicadas ao Desporto e à Juventude, na imagem seguinte é possível consultar as datas de realização de cada um destes encontros.

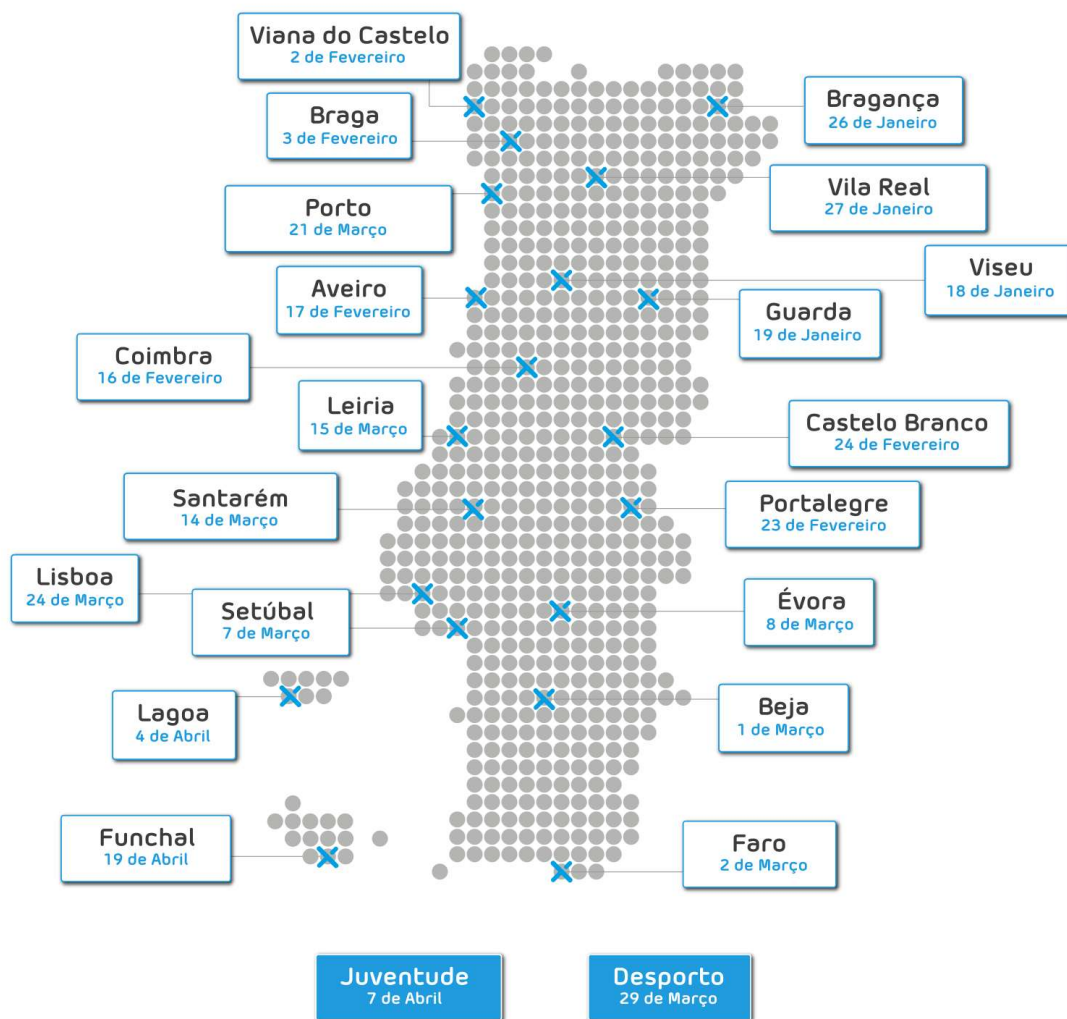


Imagem 2 – Mapa identificativo das presenças e intervenções da Volta Simplex

Durante a Volta Simplex, foram sendo recebidas outras críticas e sugestões através de outros canais, tais como o site Simplex ([www.simplex.gov.pt](http://www.simplex.gov.pt)), o endereço de mail [participa@simplex.gov.pt](mailto:participa@simplex.gov.pt), a página do facebook, site do Governo e outros. Os dados recolhidos por canal foram os seguintes:

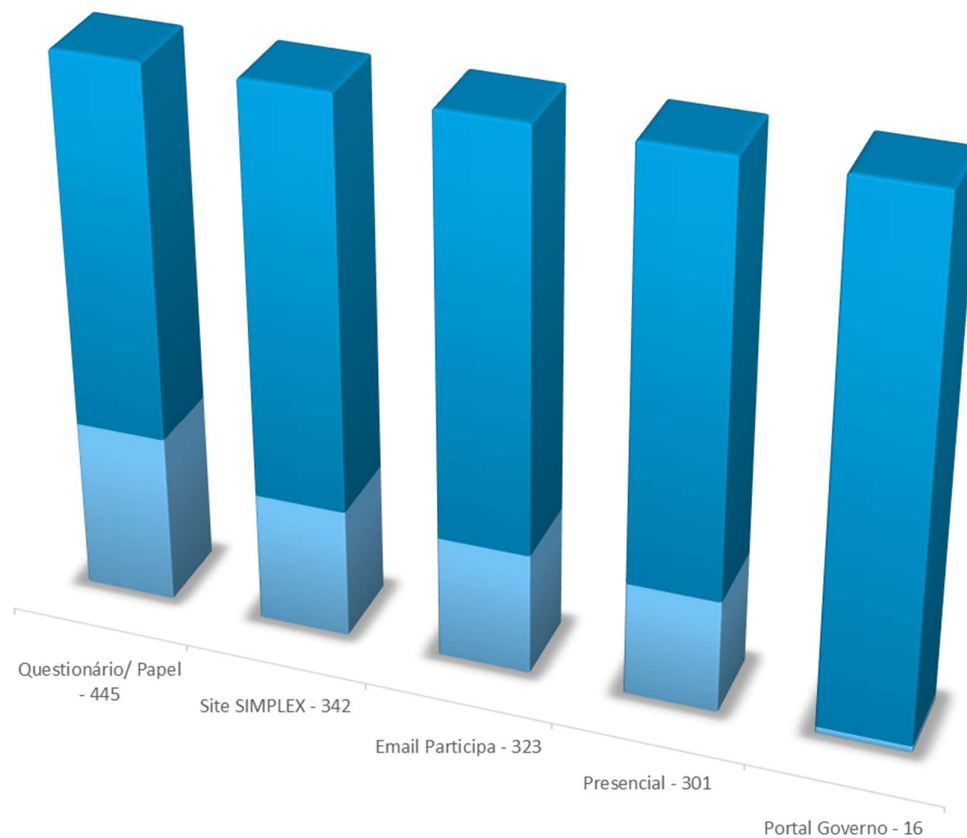


Gráfico 1 - Sugestões recebidas por fonte de informação

O gráfico 1 descreve o peso de utilização dos vários canais ao longo dos últimos 4 meses, sendo que se registaram: 445 questionários entregues em papel, 342 formulários submetidos através do site, 323 através do email dedicado, 301 presencial e 16 através do site do governo, totalizando 1427 participações.

A análise dos dados categorizou por ministério as sugestões recolhidas, o que permitiu que cada ponto focal tivesse um acesso diferenciado à informação para avaliação.

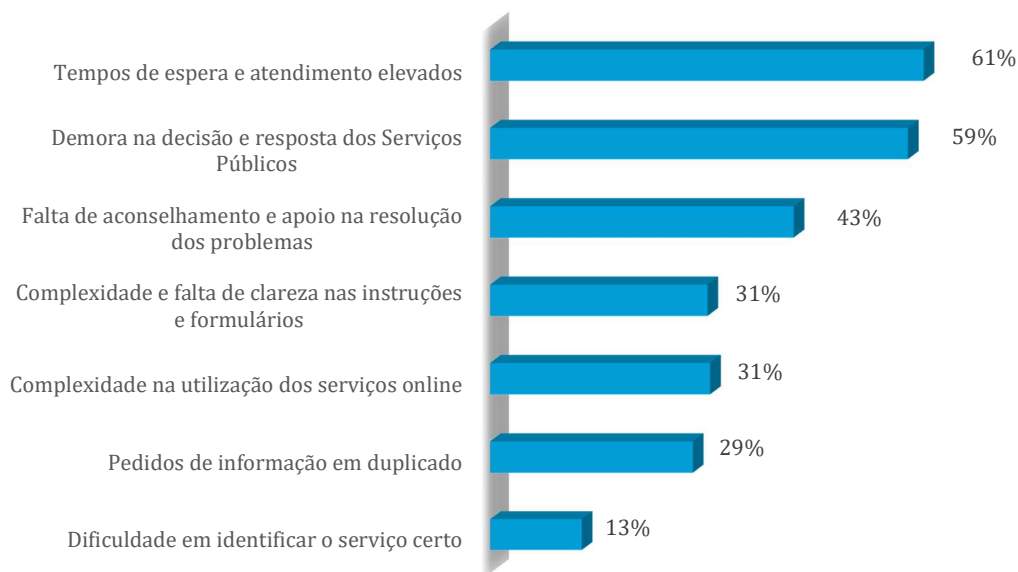
Negócios Estrangeiros	22
Presidência e da Modernização Administrativa	259
Finanças	290
Defesa Nacional	9
Administração Interna	30
Justiça	158
Ministro Adjunto	58
Cultura	16
Ciência, Tecnologia e Ensino Superior	13
Educação	92
Trabalho, Solidariedade e Segurança Social	156
Saúde	147
Planeamento e das Infraestruturas	78
Economia	134
Ambiente	46
Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural	54
Mar	20

Gráfico 2 – Intervenções por ministério

O gráfico 2 descreve as sugestões categorizadas por ministério. O número de participações por ministério não corresponde necessariamente a uma menor eficiência dos respetivos serviços públicos. Exemplo disso é o caso das finanças, em que a maioria dos cidadãos considera a informação digital disponível de qualidade, sugerindo contudo novas funcionalidades.

Foram incluídas na Presidência e Modernização Administrativa todas as sugestões e participações relacionadas com áreas transversais a toda a administração pública, como sejam as questões das Lojas e espaços do cidadão, atendimento ou duplicação de pedidos de informação por diferentes setores do estado.

Como referido, em todas as sessões da Volta Simplex foi distribuído um formulário para preenchimento. Além de um campo para apresentação de sugestões, os participantes foram convidados a identificar: os serviços com os quais gastam mais tempo, para que efeito, e as três principais dificuldades que encontram na relação com os serviços públicos. Os resultados deste último ponto podem ser analisados na ilustração seguinte:



**Gráfico 3 - Tipos de dificuldades na relação com serviços públicos**

O gráfico 3 descreve os tipos de dificuldades na relação com serviços públicos: 61% nos tempos de espera e atendimento elevados, 59% com a demora na decisão e resposta dos serviços públicos, 43% na falta de aconselhamento e apoio na resolução dos problemas, 31% na complexidade e falta de clareza nas instruções e formulários, 31% na complexidade na utilização dos serviços on-line, 29% nos pedidos de informação em duplicado, 13% na dificuldade em identificar o serviço certo.

## 2.5. CONTRIBUTOS TRANSVERSAIS A TODO O PAÍS

Em praticamente todas as reuniões existiram temas em comum dos quais se salientaram os seguintes:

- Existência de múltiplos portais e senhas para os cidadãos e empresas se relacionarem com o Estado;
- Tempo de resposta de alguns serviços públicos, nomeadamente as Finanças, Segurança Social e Balcão 2020;
- Ausência de um sítio único na internet onde o empresário possa encontrar toda a informação e serviços eletrónicos relativos às atividades económicas;
- Pouca descentralização de serviços públicos;
- Permanente necessidade de entrega de documentos públicos e dados que a Administração Pública já possui;
- Custo e demora na renovação de documentos pessoais, em particular a Carta de Condução;
- Constante alteração da legislação em vigor com impacto profundo no exercício da atividade económica;
- Ausência de proporcionalidade na aplicação da legislação, tendo em conta, em particular, a dimensão das empresas;
- Demora na apreciação de candidaturas a financiamento comunitário, seja para inserção de desempregados, como para programas de estágio;
- Reduzida validade das certidões permanentes e outros documentos similares;
- Proliferação das licenças em torno do exercício de uma atividade económica, com custos associados;
- Constante necessidade de prestação de informação a diferentes entidades do Estado;
- Existência de poucos serviços on-line, sendo que os existentes por vezes são complexos e não são interoperáveis;

- Ausência de coordenação dos pareceres emitidos por diferentes entidades relativos a um mesmo procedimento.

## 2.6. CONTRIBUTOS ESPECIFICOS A CADA REGIÃO

Na Volta Simplex, além das críticas transversais, sobressaíram algumas específicas a cada região. Tanto empresários e representantes associativos, como autarcas e cidadãos, salientaram os seguintes temas específicos:



O tema dos licenciamentos, em particular industrial e ambiental, foi destacado nas seguintes sessões: Viseu, Guarda, Bragança, Vila Real, Viana do Castelo, Coimbra, Portalegre, Castelo Branco, Beja e Leiria.



Já as questões relativas às transportadoras, como sejam as obrigações de preenchimento de documentos, licenças dos transportes e condutores, custo dos combustíveis, entre outros, foram particularmente referidos em Viana do Castelo, Coimbra, Beja e Faro.



Em Coimbra foram levantadas algumas questões sobre a relação das universidades e respetivas associações com os organismos públicos. Já em Évora foram referidos alguns assuntos relacionados com o ensino básico.



As pescas, aquacultura, portos e outros assuntos relacionados com as atividades de exploração do mar foram temas em debate em Aveiro, Castelo Branco, Beja, Faro, Setúbal, Açores e Madeira.



Em Portalegre, Beja e Santarém, o tema relativo à burocracia excessiva que recai sobre a agricultura e pecuária foi muito destacado.



Os investimentos e fundos comunitários para fomento do Turismo foram particularmente salientados nas sessões de Faro e Lisboa.



Ainda que em quase todas as sessões tenha sido referido, em Lisboa e no Porto os temas da multiplicação de portais e sites públicos, bem como a ausência de interoperabilidade foram sucessivamente referidos.

### 3. CONCLUSÕES

Ao longo dos últimos 4 meses a Volta Simplex passou por todas as capitais de distrito (18) e as capitais das regiões autónomas (2), realizaram-se encontros com públicos-alvo específicos (2 – juventude e desporto), ouviram-se 2.034 cidadãos e empresários. Efetuaram-se reuniões com 11 Confederações, Associações Empresariais e Ordens Profissionais e com a Comissão Permanente da Concertação Social. Foram recolhidas na totalidade 1427 participações ou sugestões, através dos vários canais disponíveis para esse efeito.

Seguindo o processo descrito, os dados recolhidos têm sido analisados e partilhados com todos os ministérios envolvidos, de modo a articular possíveis soluções transversais e definir as respostas aos problemas identificados na Volta SIMPLEX,



através da construção de medidas de simplificação administrativa, legislativa e de modernização dos serviços públicos a incluir no SIMPLEX2016.

Agora é o momento de transformar as reclamações, sugestões e ideias em medidas concretas, as quais serão congregadas no programa Simplex+ para 2016/2017, a apresentar publicamente em Maio próximo.

E depois de Maio algo é certo: a dinâmica criada com a Volta Simplex é para prosseguir, seja através de mecanismos de relação presencial, seja por via de outras plataformas colaborativas.



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**

GABINETE DA SECRETÁRIA DE ESTADO ADJUNTA  
E DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA