



## Orientações para a simplificação

### I | QUAIS SÃO OS OBJECTIVOS DA SIMPLIFICAÇÃO?

A simplificação tem por objectivo melhorar a relação dos cidadãos com os serviços públicos, reduzir os custos de contexto das empresas no seu relacionamento com estes serviços tornar a Administração pública mais eficiente e, assim, tornar Portugal mais competitivo.

A estratégia de simplificação pode ser concretizada através de alguns objectivos genéricos:

- Diminuir o número de atendimentos presenciais
- Reduzir tempos de espera
- Minimizar o número de interações relacionadas com mesmo processo
- Prestar serviços na hora
- Dar mais e melhor acesso à informação

### II | O QUE SÃO MEDIDAS SIMPLEX ?

Uma **medida de simplificação** deve assentar na **análise** das várias actividade de um **processo** e ter como objectivo **modificá-las**, de tal forma que sejam **reduzidos os custos de contexto** para as empresas e/ou os **encargos administrativos** para os cidadãos.

### III | QUE SOLUÇÕES EXISTEM?

Podemos enunciar alguns exemplos de práticas que concretizam os objectivos de simplificação:

- Eliminar ou fundir formulários
- Prestar serviços em balcão único – integração de serviços

- Criar canais alternativos para alguns passos do processo (obter informação, submeter documentos, consulta do processo, pagamento...)
- Disponibilizar guias e procedimentos on line
- Criar interlocutores únicos
- Segmentar processos em função do menor grau de risco ou de complexidade
- Simplificar a legislação
- Desmaterializar passos ou todo um processo
- Eliminar a duplicação de pedidos de informação e controlo

#### IV QUE SITUAÇÕES PODEM CONSTITUIR OPORTUNIDADES PARA SIMPLIFICAR ?

SITUAÇÃO	OPORTUNIDADE
É obrigatório o preenchimento de vários formulários, nos quais se repete alguma informação já anteriormente pedida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminar ou fundir formulários;</li> <li>• Obter informação a partir de processos anteriores;</li> </ul>
É pedida informação já disponível em outros serviços públicos ou a sua comprovação através de certidões	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obter informação já disponível em outros serviços da Administração Pública em vez de a pedir de novo ao cidadão</li> <li>• Criar certidões permanentes <i>on line</i> ou facilitar a partilha de informação entre serviços (respeitando a protecção de dados pessoais)</li> </ul>
É exigida a entrega de várias cópias de documentação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminar pedido de cópias, executando-as no balcão receptor</li> </ul>
Há dificuldades na partilha de informação entre serviços e na articulação dos procedimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecer interfaces electrónicas de transmissão de informação</li> <li>• Disponibilizar o acesso às aplicações informáticas por parte de outros serviços</li> <li>• Criar bases de dados partilhadas de conhecimento</li> </ul>
É prestada informação insuficiente aos utentes ou potenciais utentes de uma determinada actividade administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar e clarificar informação</li> <li>• Disponibilizar informação no canal <i>web</i></li> </ul>
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"> <li>• Integrar o processo num único balcão ou criar interlocutores únicos</li> <li>• Estabelecer procedimentos de transmissão de informação entre serviços</li> <li>• Criar um canal alternativo para alguns passos do processo (i.e. telefone para informações, <i>web</i> para entrega de formulários)</li> </ul>
É exigido o pagamento de vários encargos em diferentes momentos do mesmo processo implicando várias deslocações	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminar guias de pagamento</li> <li>• Permitir pagamento por transferência bancária</li> <li>• Permitir diversos pagamentos num mesmo acto</li> </ul>

SITUAÇÃO	OPORTUNIDADE
Há um elevado número de requerimentos mal preenchidos ou de processos deficientemente instruídos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicitar requerimentos preenchidos para ajuda</li> <li>• Elaborar guias de ajuda passo a passo</li> </ul>
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"> <li>• Segmentar os processos em função do menor grau de risco ou de complexidade</li> <li>• Eliminar licenças e autorizações que sejam desnecessárias nas situações de menor grau de risco ou de menor complexidade</li> <li>• Substituir licenças e autorizações prévias por obrigações de notificação e sistemas de certificação</li> <li>• Permitir o acompanhamento do processo e criar canais alternativos de contacto</li> </ul>
Não estão definidos prazos limite para uma resposta dos serviços públicos ou não são cumpridos os prazos fixados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecer prazos de resposta</li> <li>• Estabelecer prioridades de resposta no caso de impossibilidade de cumprimento de todos os prazos</li> <li>• Definir tipos de respostas mínimas no caso de incumprimento de prazos</li> <li>• Publicitar as prioridades e os tipos de respostas mínimas</li> </ul>
Há um acréscimo elevado mas meramente conjuntural nos processos relativos a uma dada actividade administrativa (ex. para obter uma licença)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecer protocolos com outros serviços públicos para obter recursos adicionais ou para subcontratar parte da actividade</li> </ul>