



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

MINISTRA DA PRESIDÊNCIA E DA
MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Intervenção da Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa

**Audição parlamentar regimental, Comissão de Orçamento, Finanças e
Modernização Administrativa, 19 de junho de 2019**

Senhora Presidente da COFMA,

Senhoras e Senhores Deputados

Neste regresso à COFMA para prestar contas da atividade do Governo nas áreas da Modernização Administrativa e da Simplificação Legislativa, não posso deixar de começar pelos desenvolvimentos recentes no domínio do atendimento aos cidadãos. Em particular, no atendimento aos cidadãos que pretendem fazer ou renovar o cartão de cidadão.

* * *

O Governo está bem ciente das expetativas dos cidadãos quanto ao funcionamento dos serviços públicos. Apesar da combinação de fatores que pressionaram de forma excecional os serviços do Cartão de Cidadão, cabe ao Governo avaliar os constrangimentos que afetam os serviços e dar-lhes uma resposta tão pronta quanto possível. Foi o que fizemos e continuaremos a fazer até que as dificuldades sentidas estejam ultrapassadas.

Nos primeiros meses do ano, a procura por estes serviços aumentou 24% face ao mesmo período do ano anterior, em resultado sobretudo de duas questões de carácter extraordinário:

- Em primeiro lugar, a afluência de cidadãos com morada no Reino Unidos. Desde fevereiro, o número de renovações de CC por parte destes cidadãos quase duplicou, atingindo cerca de 1400 pedidos por mês, ou seja, mais de 40 por dia.



- Em segundo lugar, as alterações à Lei da Nacionalidade potenciaram o número de cidadãos que pretendem requerer pela primeira vez o seu Cartão de Cidadão. De 2017 para 2018 o número de atribuições e aquisições da nacionalidade aumentou em mais de 36 mil, colocando uma pressão adicional aos serviços.

Face a este considerável aumento de procura, o Governo agilizou vários procedimentos e aumentou a oferta de espaços em que se pode requerer ou renovar o Cartão de Cidadão, procurando descongestionar os serviços de atendimento presencial:

- A reutilização de dados biométricos permitiu, desde o dia 20 de maio, reduzir o tempo médio de atendimento de 15 para 5 minutos;

- Também desde o dia 20 de maio, os cidadãos podem proceder à renovação do CC em Espaços Cidadão da Área Metropolitana de Lisboa, perfazendo neste momento um total de 38 postos de

atendimento, onde foram já realizados mais de 3500 pedidos de renovação, permitindo um alívio gradual deste serviço nas Lojas de Cidadão. Estamos a alargar esta medida a outras regiões: AMP e Faro.

- No dia 11 de junho, o SMS que alerta para o prazo de caducidade do CC começou a incluir uma proposta de agendamento com data e local de marcação para o serviço. Só nos primeiros 3 dias, em Lisboa, foram enviados mais de 1.100 sms e mais de 100 e-mails.

- Já a partir do final desta semana será possível a todos os cidadãos com mais de 25 anos realizarem a renovação online do CC, usando para o efeito a Chave Móvel Digital ou um leitor de CC.

Pre vemos um aumento significativo na adesão a este serviço, que até agora só estava disponível para cidadãos com idade igual ou superior a 60 anos.



* * *

Sendo esta a última audição regimental desta área governativa nesta legislatura, faz sentido fazer um balanço do trabalho desenvolvido ao longo dos últimos 3 anos e meio.

Esta foi uma legislatura em que se deram passos muito significativos na melhoria do atendimento aos cidadãos. A valorização do atendimento nos serviços públicos está patente no investimento de 9,4 M€ realizado na abertura de novas Lojas de Cidadão, 5 vezes superior ao verificado na legislatura anterior.

Investimento que permitiu abrir 18 Lojas de Cidadão desde final de 2015, totalizando hoje 54 Lojas de norte a sul do país (uma das quais móvel), estando prevista a abertura de mais 4 LdC nos próximos meses. Entre essas está a terceira Loja de Lisboa, localizada em Picoas, que permitirá descongestionar a Loja das

Laranjeiras, que sofre ainda com o facto de a Loja dos Restauradores ter sido encerrada sem se acautelar uma alternativa para o atendimento dos cidadãos.

O reforço dos espaços de atendimento foi evidente também na expansão expressiva da rede de Espaços Cidadãos, que cresceu 60%, passando de 366 para 582. Este crescimento ocorreu apesar do encerramento de muitos balcões do CTT, em cujas alternativas estamos a trabalhar em conjunto com os municípios.

* * *

Em matéria de simplificação administrativa esta legislatura é marcada pelo regresso do Programa Simplex, depois de 4 anos sem qualquer avanço significativo.



É da maior importância que o Estado não desista de questionar sempre a forma de se relacionar com os cidadãos. E que não desista de o fazer de forma estruturada e participada.

Os impactos para os cidadãos podem ser muito significativos, como ilustram algumas das medidas adotadas nesta legislatura.

Pela sua particular relevância, assinalo algumas:

- Criámos o IRS Automático, que é um exemplo pedagógico desta insistência em melhorar a relação dos cidadãos com o Estado. Há mais de 20 anos lançámos a entrega do IRS pela internet, 10 anos depois introduzimos o pré-preenchimento das declarações e em 2017 lançámos o IRS Automático, medida que ilustra de forma exemplar as vantagens da simplificação e modernização administrativas.

Fazendo uso de informação de que o Estado já dispõe, o IRS Automático permite a milhões de famílias fazerem a entrega da declaração de impostos com pouco mais do que um clique, tendo reduzido o prazo médio de reembolso de 36 para 11 dias.

Três anos após o seu lançamento, um em cada três agregados usa já esta funcionalidade e este ano observámos mesmo um fenómeno que demonstra bem a adesão a esta medida, com uma elevadíssima concentração de entregas logo nos primeiros dias do prazo.

- Criámos a Receita Sem Papel Plus, com a qual generalizámos a prescrição eletrónica. A Receita Sem Papel representa neste momento 97% do total do receituário emitido em Portugal.

- Criámos a Janela Única Logística, que abrangeu mais de 150 mil camiões, navios e comboios. Esta medida permitiu a

desmaterialização de 2 milhões de documentos e permitiu poupanças de 21 milhões de euros por ano.

- Criámos o Novo Simulador de Pensões, que permite aos trabalhadores calcular a sua pensão, tornando previsível a pensão de reforma e, desta forma, permitindo aos cidadãos um melhor planeamento da sua saída da vida ativa. Entre maio de 2018 e fevereiro de 2019 foram realizadas quase 3 milhões de simulações, número que é bem ilustrativo do interesse e utilidade que os cidadãos reconhecem a esta ferramenta.

- Generalizámos a Chave Móvel Digital, serviço de autenticação alternativo, seguro e eficaz. Esta ferramenta elimina a necessidade de palavras-passe para aceder a serviços digitais e permite assinar documentos eletronicamente.

O Governo está empenhado na generalização deste método de autenticação, que tinha uma utilização residual em 2015 e que conta, neste momento, com mais de meio milhão de adesões.

Senhoras e senhores deputados,

Valorizamos a modernização e a simplificação administrativa pelo ganho que permite na relação de confiança entre os cidadãos e o Estado.

Mas valorizamos também a modernização administrativa porque lhe reconhecemos potencial para obter ganhos de eficiência, aliviando custos às empresas, poupando horas aos cidadãos e libertando recursos do Estado para prestar melhor outros serviços.



Essa valorização política deve ser complementada por uma avaliação que permita um maior escrutínio sobre a bondade das políticas adotadas e sobre o mérito das opções realizadas.

Foi nesse sentido que a Comissão Europeia encomendou um estudo, desenvolvido pela consultora Ernst & Young, que mede o impacto do Programa Simplex através da identificação e quantificação de encargos administrativos de 40 medidas de simplificação, e cujos resultados detalhados serão divulgados por ocasião da apresentação do Simplex 2019 no próximo dia 24 de junho.

* * *

Prosseguimos ainda uma estratégia de inovação no setor público com a aposta no LabX, onde se criam, experimentam e tentam soluções inovadoras para a Administração Pública. Este espaço

permite a qualquer serviço da Administração Pública testar possíveis soluções inovadoras num ambiente de custos controlados e riscos limitados. O LabX já teve cinco projetos concluídos com sucesso e estão em curso muitos outros projetos que se espera também possam a vir ser bem sucedidos.

Também no domínio da simplificação legislativa e acesso ao direito publicado este Governo tem a confiança de terem sido dados passos relevantes:

- Tornámos universal e gratuito o acesso ao Diário da República Eletrónico, que permite nesta nova versão um acesso simples à versão consolidada de parte significativa do direito legislado;

- Introduzimos resumos em linguagem clara dos diplomas aprovados e disponibilizámos um dicionário de conceitos jurídicos, tudo por forma a tornar mais inteligível a legislação;
- Melhorámos a produção legislativa, adotando um espírito de contenção legislativa e tornando obrigatória a avaliação prévia do impacto da legislação aprovado em vários domínios;
- Simplificámos o ordenamento jurídico com a revogação de milhares de diplomas desatualizados ou desnecessários, melhorando assim a segurança e a certeza jurídica dos cidadãos e das empresas.

* * *

Sr. Presidente,

Senhoras e senhores deputados,

A tarefa de modernizar o Estado e simplificar os seus procedimentos na relação com os cidadãos será sempre um

trabalho em curso. Novos tempos trazem novos desafios e novas expectativas.

Com a consciência de que há ainda muito para fazer, estamos seguros que nesta legislatura foram dados passos muito relevantes. Passos relevantes na modernização administrativa e na simplificação da relação com o Estado. Passos que tornam a administração mais eficiente, que libertam os cidadãos de processos desnecessários ou redundantes. Mas, sobretudo, passos que aumentam a confiança dos cidadãos no Estado e na sua Administração.