

Governo lança estratégia para potenciar a transformação contínua na Administração Pública

O Governo lança hoje a Estratégia de Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública para o período 2020-2023.

Esta Estratégia procura potenciar uma transformação contínua dos processos de funcionamento da Administração Pública e dos serviços prestados, acompanhando a evolução das exigências da vida em sociedade e garantindo uma capacidade de resposta célere e eficaz.

Em janeiro foram realizadas oficinas participativas com entidades de todas as áreas governativas, empresas, organizações da sociedade civil e universidades. Estas oficinas envolveram cerca de 1000 pessoas e resultaram em mais de 1100 propostas. Simultaneamente, entre janeiro e fevereiro, durante o roteiro para a descentralização, foram ouvidos os autarcas das 21 Comunidades Intermunicipais e das 2 Áreas Metropolitanas.

A Estratégia, que resulta de um amplo processo colaborativo e de auscultação, assenta em quatro eixos - investir nas pessoas, desenvolver a gestão, explorar a tecnologia e reforçar a proximidade - num total de 59 medidas, sendo que, a cada medida corresponde pelo menos uma meta, o que irá permitir aferir os resultados da implementação desta estratégia.

A título de exemplo, o eixo **Investir nas Pessoas** inclui a medida “*Executar planos de atração e retenção de trabalhadores qualificados, promovendo a Administração Pública, como empregador de excelência e apostando nos valores do serviço público*”, cuja meta é a criação de três centros de competências com trabalhadores qualificados.

A medida *“Melhorar os indicadores de qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e às empresas e implementar inquéritos de satisfação destes em relação aos serviços prestados”* integra o eixo **Desenvolver a Gestão**. As metas de sucesso passam pela redução de 25% no prazo dos reembolsos na ADSE, pelo aumento de 50% nos pré-agendamentos online dos 10 serviços públicos mais solicitados, pela redução de 25% nos tempos de espera no atendimento presencial dos 10 serviços públicos mais solicitados e pela realização de inquéritos de satisfação nos 10 serviços públicos mais procurados.

Uma das medidas do eixo **Explorar a Tecnologia** é *“Promover a execução da estratégia para a rede global de servidores (cloud) na Administração Pública, com avaliação dos resultados alcançados”*, cuja implementação deverá permitir ter 80% dos contratos cloud avaliados através dos mecanismos criados pelo Conselho para as Tecnologias de Informação e Comunicação na Administração Pública (CTIC).

Finalmente, no eixo **Reforçar a Proximidade**, prevê-se a abertura de novas Lojas e Espaços Cidadão, bem como o desenvolvimento de soluções itinerantes em proximidade (multisserviços), mantendo e reforçando a parceria com as autarquias locais, e a aposta no modelo de serviços públicos móveis em territórios de baixa densidade. Assim, as metas para o período de 2020 a 2023 são abrir 6 novas Lojas de Cidadão, aumentar em 25% o número de Espaços Cidadão e garantir que 25% dos territórios de baixa densidade têm soluções itinerantes de atendimento.

Depois de ter sido aprovada em Conselho de Ministros, a 2 de julho, a Estratégia [foi publicada em Diário da República](#) e apresentada esta sexta-feira aos dirigentes da Administração Pública, numa sessão com a Ministra da Modernização e da Administração Pública e os Secretários de Estado da Inovação e Modernização Administrativa, Maria de Fátima Fonseca, da Administração Pública, José Couto, e da Descentralização e Administração Local, Jorge Botelho.

Foi também lançado hoje o portal de apresentação e de monitorização das medidas incluídas na Estratégia: <https://www.apin.gov.pt/>.