

# MOÇÃO SECTORIAL

---

## “DESCOMPLICAR E MODERNIZAR A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA REGIONAL”



12 e 13 de março 2022  
XX CONGRESSO REGIONAL  
PARTIDO SOCIALISTA DA MADEIRA

**1º SUBSCRITOR: PEDRO MIGUEL LUÍS DINIZ**  
**MILITANTE N.º 167412**

## **1. Enquadramento:**

A modernização administrativa dos serviços que integram o perímetro da Administração Pública Regional (APR – RAM) autónoma, é sem dúvida um dos maiores desafios de forma a promover a melhoria contínua e implementação tecnológica dos serviços públicos.

Deste modo, o investimento no programa de modernização, simplificação e inovação administrativa da APR deve ser entendido sob um novo paradigma ao conceito de modernização.

Com as orientações provindas de várias entidades internacionais governamentais, como a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e da Comissão Europeia, tendo em linha de conta o previsto no Programa SIMPLEX 20-21 e nova legislação aprovada, designadamente o novo Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 07 de janeiro, nomeadamente no que concerne à simplificação legislativa e administrativa que contribuem para a melhoria da qualidade dos serviços, com particular enfoque no atendimento aos cidadãos e empresários, tendo em especial atenção os problemas já identificados e sinalizados, através de estudos no terreno, bem como por análise de vários pareceres e relatórios relacionados com a Administração Pública Regional.

O SIMPLEX 20-21 está organizado por etapas de vida e neste prisma, partindo da experiência do utilizador, as medidas estão divididas pelas etapas de nascimento, saúde, educação, trabalho, empresa, casa, família, reforma e morte.

A transformação do setor público regional não se resume à implementação de novas tecnologias, mas sim estabelecer ligações com os diversos setores da administração pública regional, com o

objetivo de progressivamente eliminar inércias e reduzir custos extemporâneos.

Esta transformação pressupõe a necessidade não só de prover os serviços públicos de meios tecnológicos adequados, mas também estimular a participação dos cidadãos e dos diversos setores da sociedade civil, das empresas e de outras entidades governamentais, sempre numa perspetiva de incluir a opinião dos cidadãos com níveis de alfabetismo digital diminutos ou com outras necessidades especiais.

O Partido Socialista, assumirá que a estrutura dorsal da Modernização Administrativa da Administração Pública Regional seja de futuro e com o objetivo de a tornar acessível, inteligente e digital.

## **2. Inovação:**

A inovação permite encontrar novos formatos para a prestação de serviços públicos, em termos mais eficazes e eficientes e a experimentação ajuda a diminuir o risco inerente a processos de mudança. É a visão do Partido Socialista que o processo de desenvolvimento de um ambiente de inovação permanente no setor público, seja alcançado através das seguintes iniciativas:

- a) Uma maior aposta no projeto "SIMplifica", criando uma plataforma para testar projetos inovadores na Administração Pública;
- b) A criação de uma bolsa de fundos públicos com uma componente cofinanciada de fundos comunitários, para premiar projetos inovadores no setor público;
- c) A instituição de um sistema de prémios para trabalhadores ou grupos de trabalhadores que contribuam para a inovação na Administração Pública;

- d) A criação de “centros de competência” que apoiem tecnicamente as Secretarias Regionais e prestem serviços transversais à Administração Pública, recorrendo, preferencialmente, a estruturas e funcionários já existentes;
- e) A concretização do projeto de sugestões numa plataforma digital.

### **3. Recursos Humanos:**

- a) A adoção de valorização pela boa gestão e de incentivos aos recursos humanos, no quadro das capacidades orçamentais dos serviços;
- b) Gestão integrada do número de trabalhadores no setor público, garantindo-se que a admissão de novos trabalhadores não significa um aumento do seu número total agregado;
- c) A adoção de um modelo mais flexível na prestação de trabalho no âmbito da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas, designadamente, através da promoção do teletrabalho, do tempo parcial, e da autonomia para o trabalhador na gestão do seu horário semanal e mensal;
- d) A adoção de um novo sistema de formação contínua e integrada, atendendo ao perfil dos trabalhadores públicos e às necessidades dos serviços, nomeadamente através de protocolos com instituições do ensino superior;
- e) Revisão do regime da «requalificação» de trabalhadores em funções públicas, em especial favorecendo um regime de mobilidade voluntária dos trabalhadores para outros serviços da Administração Pública;
- f) A promoção da transferência da experiência profissional dos funcionários públicos, mediante a participação de funcionários

públicos, incluindo funcionários já reformados, na “Rede Comum de Conhecimentos”, com o objetivo de fomentar a partilha de boas práticas e de saber-fazer.

### **3.1 Formação**

Para o Partido Socialista a formação é uma área de fundamental importância na valorização e enriquecimento do serviço público. Somos ainda de opinião que nesta matéria deveria ser iniciado um procedimento de contratação para assegurar a realização de ações de formação que irão integrar as áreas estratégicas adotadas pelo INA, bem como obter informação relativamente à disponibilidade e orçamentos daquela entidade e de outras entidades formadoras para a prestação de serviços de formação.

Toda e qualquer formação terá uma vertente de modernização e simplificação administrativa, onde será promovida, igualmente, formação específica no âmbito do Programa de Modernização Administrativa que o Partido Socialista vê como fundamental para que os recursos humanos da APR estejam mais preparados e qualificados para o futuro e para as novas tecnologias.

### ***4. Modernizar e racionalizar a despesa pública:***

A contratação pública é um dos instrumentos essenciais para uma Administração Pública mais eficiente. Com esta premissa, o Partido Socialista defende a implementação dos seguintes procedimentos:

- a) A introdução das alterações necessárias ao modelo de compras públicas para simplificar procedimentos e reduzir custos para empresas e para os serviços públicos;

- b) A generalização da utilização da contratação pública eletrónica em todas as fases dos procedimentos pré-contratuais;
- c) A obrigação de as entidades públicas e sujeitas aos regimes da contratação pública divulgarem um plano anual indicativo relativo às ações de contratação pública que irão realizar, para que os agentes económicos possam programar a médio prazo a sua participação;
- d) A criação do Programa “*Património Regional Público*”, assente num programa de gestão em rede do património público (imobiliário e mobiliário).
- e) Criação de uma plataforma digital única, em articulação com todos os Municípios, de eventos culturais promovidos por entidades públicas e privadas, de forma a haver uma uniformização de divulgação cultural.

#### **5. Medidas concretas do Partido Socialista para a Modernização da Administração Pública:**

- a) Informatização dos serviços públicos regionais centrados numa única plataforma digital (Balcão Digital+ ou SIMplifica) com o objetivo de aproximação da Administração Pública aos cidadãos;
- b) Reforço, renovação e valorização dos Recursos Humanos da Administração Pública Regional, fazendo um levantamento “in loco” em todos os sectores da Administração Pública Regional com carências de funcionários e quando assim for necessário proceder a abertura de concursos de ingresso (sendo certo que privilegiamos o regime de mobilidade promovendo assim a vontade e o sentimento motivacional dos recursos humanos existentes);

- c) Urge o lançamento de um concurso público, cofinanciado pelo Fundo Social Europeu, para formação de recursos humanos das várias entidades da administração pública.
- d) Promoção da avaliação do cidadão ao serviço público da Administração Pública Regional, para que assim seja possível obtermos o feedback de áreas a melhorar e a desenvolver mecanismos para a sua melhor eficácia e eficiência;
- e) Modernização da Loja do Cidadão nas seguintes áreas: Atendimento, espaço físico, protocolar com novas entidades e na gestão de tempos de espera.
- f) Criação de uma competência de ligação com a Administração Central. Esta competência deverá estar a cargo do Diretor Regional da Administração da Justiça, que deverá igualmente ser o representante do Governo Regional no Conselho Consultivo da Comarca da Madeira.
- g) Defendemos a criação de um Posto de Atendimento ao Cidadão (PAC) no norte da ilha, de forma a descentralizar os serviços à margem daquilo que já acontece no Porto Santo;
- h) Implementar reformas que são exigidas à Administração Pública Regional.

### **5.1 Dados estatísticos sobre APR:**

Foram feitos alguns questionários à população de vários pontos da ilha, no sentido de obter dados sobre a opinião relativamente à qualidade dos Serviços Públicos na RAM, opinião sobre aspetos a melhorar e ainda a opinião específica sobre a Loja do Cidadão da Madeira.

Foram feitos inquéritos a 200 cidadãos, nos 11 concelhos da Madeira. A metodologia adotada para a recolha de informação foi a do inquérito

por questionário oral, cuja resposta de nível quantitativo balizado entre: Totalmente Satisfeito, Bastante Satisfeito, Satisfeito, Insatisfeito e não sabe/Não responde e a determinadas questões. Finalmente pedimos sugestões de resposta livre.

### 5.1.1 Questionário:

#### Serviços Públicos Gerais:

1. Qual a sua opinião geral sobre APR?
2. Objetividade e clareza da informação?
3. Tempo de resposta?
4. Capacidade de resolução de problemas.
5. Simpatia e disponibilidade dos colaboradores.
6. Sugestões.

Respostas	Insatisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente Satisfeito	NS/NR	Total
1	<b>130</b>	<b>60</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>200</b>
2	<b>90</b>	<b>91</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>200</b>
3	<b>75</b>	<b>102</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>200</b>
4	<b>15</b>	<b>90</b>	<b>85</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>200</b>
5	<b>10</b>	<b>106</b>	<b>67</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>200</b>
Média (%)	<b>32%</b>	<b>44.9%</b>	<b>18,5%</b>	<b>4.6%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

#### **Sugestões:**

- Modernizar a Administração Pública, principalmente o que concerne às Finanças, conservatórias e no que diz respeito ao investimento público;

- Reforçar os recursos humanos principalmente na área da saúde, segurança social;
- Melhor formação dos colaboradores da APR;
- Melhores condições de trabalho para os funcionários da APR, privilegiando a medicina no trabalho, no âmbito da Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho.
- Locais de atendimento mais modernos e com atendimento de *front-office*;
- Eliminação das barreiras arquitetónicas para acesso a pessoas com deficiência.

Loja do Cidadão:

1. Qual é a sua opinião sobre as entidades presentes na LCM?
2. Qual a sua opinião sobre as condições gerais da LCM?
3. Qual a sua opinião sobre as áreas de atendimento?
4. Tempo de espera?
5. Atendimento?
6. Sugestões.

Respostas	Insatisfeito	Satisfeito	Bastante Satisfeito	Totalmente Satisfeito	NS/NR	Total
1	24	112	22	6	36	200
2	96	70	20	14	0	200
3	78	90	24	8	0	200
4	30	124	42	4	0	200
5	18	112	60	10	0	200
Média (%)	24,6%	50,8%	16,8%	4,2%	3,6%	100%

### **Sugestões:**

- Edifício mais moderno;
- Diminuição de tempo de espera nos serviços com maior movimento;
- Renovação dos equipamentos;
- Espaços mais espaçosos e com mais cadeiras de espera;
- Espaço de lazer para as crianças;
- WIFI gratuito e música ambiente;
- Cafeteria com preços mais acessíveis;
- Ar condicionado com maior abrangência.

## **6. Conclusão**

Para o Partido Socialista, o setor público necessita de uma urgente injeção de inovação e de investimento, porque é um sector que tem a obrigação de prestar serviços de qualidade quer aos cidadãos quer às empresas.

A APR deve ser vista por quem procura os seus serviços, como um garante dos seus direitos e um prestador de serviço de qualidade, formado e com procedimentos uniformes de fácil compreensão. Os utilizadores da APR, devem olhar para estes serviços, não como entrave para a resolução dos seus problemas, mas sim a solução rápida e simples para o desenvolvimento das suas vidas e, no caso das empresas, para o desenvolvimento da sua atividade.

Em suma, o Setor Público não pode, nem tem de estar atrás do setor privado.

Como o Partido Socialista entende que os serviços públicos sejam mais inovadores?

- 1) Incorporando mais conhecimento.

- Desde investir na capacitação dos nossos funcionários;
  - Estabelecer parcerias com centros de investigação e universidades.
- 2) Experimentando novas soluções.
- O Partido Socialista tem competência para colaborar com todos os agentes envolvidos na Administração Pública, e terá um objetivo que vai mais além disso – irá partilhar com todos o conhecimento das metodologias de inovação para que sejam internalizadas.
- 3) Sendo mais inovadores atraindo novas ideias, de dentro e de fora da AP. E quem melhor para dar ideias do que aqueles que todos os dias passam pelos desafios, sentem e ouvem as queixas e sugestões dos cidadãos, a não ser os seus colaboradores?

Temos de estar permanente abertos às sugestões de melhoria dos serviços, no âmbito do “Projeto Simplex” e de outras iniciativas.

A inovação, não é, nem pode ser, um serviço que se contrata fora, a uns especialistas privados, que vêm passar receitas, sem muitas vezes conhecer bem a realidade dos utentes e dos serviços.

A inovação, não pode ser apenas um processo de recolha de sugestões. A inovação tem de ser uma mudança de cultura, uma nova maneira de fazer as coisas. Tem de estar no ADN das nossas organizações, no ADN de toda a Administração Pública Regional, desde a gestão interna do dia-a-dia dos serviços, à prestação de serviços aos cidadãos em *front-office*.

Os objetivos estratégicos, serão assegurar a satisfação dos clientes e *stakeholders*, reforçar as competências dos colaboradores, prestar apoio



técnico jurídico na área dos recursos humanos e da organização de serviços da Administração Pública Regional e promover a modernização e simplificação administrativa, orientada para a prestação de serviços de qualidade para as entidades públicas, cidadãos e empresas.

**A inovação terá de ser o Novo Paradigma da Administração Pública Regional, que será um exemplo, um motivo de orgulho e servirá de modelo para o País.**



## **7. Subscritores:**

- 1. Pedro Miguel Luís Diniz, militante n.º 167412**
- 2. Rui Alberto Pereira Caetano, militante n.º 35331**
- 3. António Manuel Pessoa Alves, militante n.º 88892**
- 4. Maria Elisa Rosa de Albergaria Seixas, militante n.º 157483**
- 5. Paulo Alexandre Nascimento Cafôfo, militante n.º 176103**
- 6. José Miguel Mafra Iglésias, militante n.º 76452**
- 7. Jacinto Serrão Freitas, militante n.º 28654**
- 8. Victor Sérgio Spínola Freitas, militante n.º 27281**
- 9. Duarte Luís Fernandes Caldeira Ferreira, militante n.º 26855**
- 10. Luís Miguel Paixão Brito, militante n.º 152270**
- 11. Mafalda Isabel de Jesus Gonçalves Figueira, militante n.º 50204**
- 12. Sofia Maria Araújo Canha, militante n.º 158191**
- 13. Ricardo Sérgio Gouveia Caldeira, militante n.º 183343**
- 14. Olga Maria de Ascensão Fernandes, militante n.º 176471**
- 15. Márcia Catarina Sousa Silva, militante n.º 161736**
- 16. Lina José Gonçalves, militante n.º 166283**
- 17. José António Nunes, militante n.º 23967**