

NEGÓCIOS ESTRANGEIROS, FINANÇAS, JUSTIÇA, MODERNIZAÇÃO DO ESTADO E DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL E INFRAESTRUTURAS E HABITAÇÃO

Gabinetes da Secretária de Estado das Comunidades Portuguesas, do Secretário de Estado Adjunto e dos Assuntos Fiscais, das Secretárias de Estado da Justiça e da Inovação e da Modernização Administrativa e dos Secretários de Estado da Segurança Social e das Infraestruturas.

Despacho n.º 4149/2021

Sumário: Procede à criação do Grupo Coordenador Intersectorial «Laboratório de Atendimento Público».

A melhoria da qualidade do atendimento a cidadãos e empresas é um dos compromissos assumidos no Programa do XXII Governo Constitucional e detalhado em documentos estratégicos como a Estratégia para a Inovação e a Modernização do Estado e da Administração Pública, o Plano de Ação para a Transição Digital, o Plano Justiça + Próxima 2023 e o Programa SIMPLEX.

Nestes documentos, o Governo assume implementar, até ao termo da atual legislatura, um conjunto de medidas que colocam no centro das prioridades o acesso aos serviços públicos, de forma articulada, integrada e em proximidade.

A simplificação do acesso aos serviços públicos, a celeridade no atendimento e a satisfação dos utentes são particularmente importantes no contexto atual, que tem promovido aceleradas e significativas transformações no sentido de reforçar a oferta de serviços públicos mais digitais, sem esquecer as soluções de proximidade que permitam chegar a todas as pessoas em todo o território nacional e aos portugueses e portuguesas no estrangeiro.

A celeridade na disponibilização de soluções integralmente digitais de forma mais generalizada e integrada requer um modelo de coordenação eficaz do trabalho colaborativo a desenvolver, aos níveis político e organizacional, que garanta a conceção articulada e a concretização atempada dos projetos associados, nas suas diversas dimensões, técnicas, organizacionais e, eventualmente, normativas.

Uma parte muito substancial das necessidades mais comuns de pessoas e empresas constitui, ao nível da AP, responsabilidade de um conjunto de entidades de diversas áreas governativas, pelo que importa coordenar a respetiva atuação, tirando partido do conhecimento e recursos disponíveis para promover a atuação concertada através dos interlocutores necessários ao nível setorial e ao nível transversal.

Assim, para gerir, de forma integrada, o atendimento nos serviços públicos, independentemente do departamento do Estado que o preste, torna-se necessário criar um grupo coordenador colaborativo que organize o atendimento público nos serviços mais críticos, defina e corrija procedimentos, defina níveis de serviço e os monitorize, antecipe constrangimentos e adote soluções para a promoção constante da melhoria no atendimento, promovendo a capacitação dos trabalhadores para o efeito, concretizando, assim, a medida #26 do iSIMPLEX.

A concretização desta medida é particularmente oportuna, pois vem criar um instrumento também fundamental para a coordenação transversal dos vários investimentos previstos em sede do Plano de Recuperação e Resiliência para a melhoria da qualidade do atendimento a cidadãos e empresas, reforçando-se desta forma as garantias para o sucesso dos mesmos.

Por outro lado, porque o Estado deve garantir, em qualquer circunstância e de forma continuada e ininterrupta, a prestação de serviços públicos, assegurando uma visão integrada do atendimento com foco nos destinatários dos serviços e padrões de atendimento e níveis de resposta adequados aos contextos e às solicitações, são, neste âmbito, desde já definidos princípios a aplicar aos serviços da administração direta e indireta do Estado das áreas governativas envolvidas, a densificar e programar na sua concretização pelo grupo coordenador.

Assim, nos termos das disposições conjugadas dos artigos 9.º e 11.º do Decreto-Lei n.º 169-B/2019, de 3 de dezembro, na sua redação atual, do n.º 8 do artigo 28.º da Lei n.º 4/2004, de 15 de janeiro, na sua redação atual, e no uso das competências delegadas através dos Despachos n.ºs 10240/2019, 269/2020, 622/2020, 892/2020 e 11146/2020, determina-se o seguinte:

1 — É criado, na dependência da Secretária de Estado da Inovação e da Modernização Administrativa, o Grupo Coordenador Intersectorial «Laboratório de Atendimento Público», doravante abreviadamente designado por LabAP, com a missão de propor estratégias e adotar soluções coordenadas para a promoção constante da melhoria no atendimento de serviços públicos, que se rege pelas regras seguintes:

1.1 — O LabAP, coordenado pela Agência para a Modernização Administrativa, I. P. (AMA, I. P.), é composto por dirigentes superiores dos serviços da administração direta e indireta do Estado integrados nas áreas governativas subscritoras do presente despacho e com responsabilidades e impacto relevante no atendimento, a indicar no prazo de 10 dias a contar da publicação do presente despacho, não auferindo qualquer remuneração ou abono decorrente da sua participação;

1.2 — Participam nas reuniões, quando necessário para efeitos de decisão e governação política coordenada dos trabalhos e projetos, os membros do Governo subscritores do presente despacho;

1.3 — Participam, ainda, nas reuniões, sempre que necessário, elementos dos serviços indicados pelos respetivos dirigentes superiores.

1.4 — Podem, ainda, participar nas reuniões, sempre que necessário e a convite do grupo coordenador, para discussão de temas específicos, dirigentes de outros serviços da Administração Pública ou de outras entidades detentoras de boas práticas de atendimento;

1.5 — No exercício da sua missão, por forma a permitir a produção de informação de análise e de suporte à decisão, os elementos que integram o LabAP partilham, designadamente:

1.5.1 — Os dados de histórico do atendimento nos respetivos serviços, nomeadamente oferta, procura, tempos de espera e avaliações de satisfação pelos utilizadores, com segmentação pelos tipos de serviços prestados, localização e canais utilizados, e ainda a caracterização dos utilizadores;

1.5.2 — Os seus planos internos com medidas ou projetos relevantes para a missão do LabAP, já delineados ou em curso, incluindo os planos para investimentos em sede do Plano de Recuperação e Resiliência, nos aspetos que os devem tornar relevantes para a missão deste grupo coordenador;

1.6 — O apoio logístico e administrativo necessário ao funcionamento do LabAP é assegurado pela AMA, I. P.;

1.7 — O LabAP elabora os planos de trabalho necessários à concretização da sua missão, com reflexos na atividade dos organismos envolvidos, sendo o primeiro elaborado no prazo de 60 dias a contar da publicação do presente despacho, a submeter aos membros do Governo signatários para efeitos do disposto no n.º 1.2;

1.8 — O LabAP tem a duração de 36 meses, sem prejuízo, se necessário, da prorrogação da sua missão.

2 — São desde já definidos os seguintes princípios em matéria de atendimento, que o LabAP densifica nos seus planos de trabalhos:

2.1 — Princípio 1 — Uma só vez: Garantir que o Estado apenas interage com um cidadão ou uma empresa quando necessário, face aos dados de que disponha (*once only*);

2.2 — Princípio 2 — Proximidade: Garantir a visão omnicanal no atendimento, alinhando a oferta de serviços com os canais existentes, com visão global da Administração Pública, promovendo a equidade territorial e a inclusão de todas as pessoas, no território nacional ou no estrangeiro, sempre que necessário através de atendimento digital assistido em particular para os serviços mais procurados, nomeadamente nos Espaços Cidadão ou nos consulados;

2.3 — Princípio 3 — Digital e acessível por omissão: Garantir que os serviços são desenhados, na sua origem, de forma digital, simples, integrada, segura, acessível e inclusiva e que os serviços existentes evoluem para cumprir estes princípios, dando prioridade aos serviços mais utilizados por cidadãos e empresas;

2.4 — Princípio 4 — Personalização: Garantir a promoção de formas de atendimento personalizado, tirando partido das tecnologias emergentes para direcionar a oferta à procura e agilizar a resposta às necessidades individualizadas dos utentes, em torno dos principais eventos de vida dos cidadãos ou episódios de negócio das empresas;



2.5 — Princípio 5 — Transversalidade: Garantir a utilização de ferramentas e serviços transversais, incluindo através de arquiteturas federadas de sistemas, para facilitar a vida aos utentes designadamente em matéria de autenticação (*single-sign-on*), conhecimento dos serviços disponíveis, sistemas de agendamento, monitorização de tempos de espera e demais níveis de serviço;

2.6 — Princípio 6 — Eficiência: Garantir a racionalização de custos da Administração Pública com a partilha de infraestruturas, instalações e equipamentos, privilegiando no canal presencial a concentração das frentes de atendimento em Lojas de Cidadão;

2.7 — Princípio 7 — Participação: Garantir a adoção de um conjunto de mecanismos que permitam a participação de cidadãos, empresas e trabalhadores na identificação de necessidades, bem como na conceção e avaliação da qualidade dos serviços, contribuindo, assim, para a permanente adequação dos mesmos.

3 — O presente despacho produz efeitos a partir do dia seguinte ao da sua publicação.

12 de abril de 2021. — A Secretária de Estado das Comunidades Portuguesas, *Berta Ferreira Milheiro Nunes*. — 13 de abril de 2021. — O Secretário de Estado Adjunto e dos Assuntos Fiscais, *António Mendonça Mendes*. — 13 de abril de 2021. — A Secretária de Estado da Justiça, *Anabela Damásio Caetano Pedroso*. — 12 de abril de 2021. — A Secretária de Estado da Inovação e da Modernização Administrativa, *Maria de Fátima de Jesus Fonseca*. — 16 de abril de 2021. — O Secretário de Estado da Segurança Social, *Gabriel Gameiro Rodrigues Bastos*. — 19 de abril de 2021. — O Secretário de Estado das Infraestruturas, *Jorge Moreno Delgado*.

314167073