

APRESENTAÇÃO DO PROGRAMA SIMPLEX AUTÁRQUICO
Intervenção do Presidente da Câmara Municipal de Cascais

Cascais, 2008.07.03

- Senhor Ministro da Presidência,
- Senhor Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local
- Senhora Secretário de Estado da Modernização Administrativa
- Senhora Vice-Presidente da Associação Nacional dos Municípios Portugueses
- Senhores Presidentes das Câmaras Municipais
- Minhas Senhoras e Meus Senhores,

Cabe-me a dupla honra de receber em Cascais a cerimónia de assinatura e apresentação do SIMPLEX AUTÁRQUICO e representar, nesta minha sucinta intervenção, as Câmaras Municipais de Águeda, Guimarães, Lisboa, Pombal, Portalegre, Porto, Redondo e Seixal que conosco apostaram, em cooperação frutuosa com o Governo, num Programa ambicioso mas indispensável para a melhoria da qualidade do serviço público que diariamente prestamos aos cidadãos e às pessoas colectivas.

Depois da apresentação do Programa pela Senhora Secretária de Estado da Modernização Administrativa, não me vou alongar sobre a natureza e objectivos deste Programa e o estimulante conjunto de projectos que estamos a desenvolver nesta fase até Julho de 2009, os quais constituem marcos importantes na facilitação da vida aos cidadãos que procuram os nossos serviços, na diminuição dos custos de contexto que tantas vezes sobrecarregam as actividades económicas e na modernização da administração pública.

O momento que vivemos no âmbito do Poder Local, com diversificadas transferências de competências por parte da Administração Central - embora nem sempre as mais urgentes e razoáveis -, reforça a necessidade de darmos melhor e mais rápida resposta a uma cada vez maior procura e exigência por parte dos cidadãos relativamente à qualidade, à transparência e à celeridade dos processos municipais, bem como a necessidade de uma gestão autárquica modernizada e consequentemente mais eficaz.

Nestes termos, o "simplex autárquico", na linha das nossa preocupações e iniciativas no domínio em apreço, constitui um desafio acrescido e uma oportunidade que as Câmaras participantes decidiram assumir em plenitude, em ordem a reforçar o desenvolvimento de uma estratégia comum com os eixos já referidos, mas que me permito precisar tendo em conta a nossa especificidade:

- Simplificar para reformar, aproximando a administração dos cidadãos e das pessoas colectivas (empresas e associações);
- Simplificar para modernizar, racionalizando processos e procedimentos;
- Simplificar para desburocratizar, eliminando o desperdício e o supérfluo;
- Simplificar para qualificar, formando e mudando métodos, mentalidades e atitudes.

Das medidas constantes do Programa apresentado, permito-me realçar a aposta que todos fizemos numa reformulação profunda do conceito de atendimento ao cidadão e empresas, com a introdução do conceito de balcão único em sistema multi-canal e com recurso a serviços on-line disponíveis na internet, permitindo ao cidadão um leque de opções disponíveis de acordo com as suas reais necessidades e legítimas expectativas.

Neste âmbito contamos com o apoio do Governo, nomeadamente através da Secretaria de Estado da Modernização Administrativa e da AMA para a promoção da interoperabilidade e utilização dos mecanismos de autenticação electrónica do Cartão de Cidadão, nomeadamente através da *plataforma de serviços comuns*, de forma a garantir a autenticação segura dos

cidadãos perante a Administração Pública e mecanismos de controlo transaccional que garantam a qualidade dos dados durante o processo de utilização dos serviços electrónicos.

Não posso deixar de referir o Projecto CRM (Citizen Relationship Management), já em desenvolvimento neste Concelho, que irá permitir um atendimento personalizado no quadro do conceito de balcão único, integrando todas as valências e que permitirá identificar todas as interacções e processos existentes.

Deixamos de estar organizados em função dos processos burocráticos e passamos a trabalhar em função do Cidadão, da Empresa ou de qualquer outra Instituição.

Mas para que as áreas de atendimento e de front-office possam prestar o serviço de excelência que todos estamos apostados em assegurar, é absolutamente crucial que também ao nível do back-office se possa desenvolver a necessária engenharia e desmaterialização de processos que, facilitando e motivando o trabalho dos muitos colaboradores das nossas organizações, facilitem sobretudo a vida dos que cada vez mais frequentemente nos procuram, evitando pedidos de documentos que a própria administração já possui e que, entre serviços e de forma electrónica, pode assegurar.

Em resumo, pretendemos com este programa que o cidadão possa tratar, rápida e eficazmente de qualquer assunto em qualquer balcão, físico ou virtual, seja presencialmente, pelo telefone ou pela internet.

Permito-me ainda realçar a medida de participação activa dos Municípios na Rede Comum de Conhecimento que, constituindo-se como fórum privilegiado de partilha de conhecimento, debate de ideias e trabalho comum, assegura a constituição de uma rede de colaboração entre os vários níveis da administração, harmonizando procedimentos e metodologias e garantindo a igualdade de tratamento dos cidadãos perante a Administração Pública.

De facto, a crescente mobilidade dos cidadãos e o facto de muitos trabalharem em Concelhos que não são os da sua residência, recomendam vivamente que os processos e procedimentos nos diversos municípios possam ser, sempre que possível, os mesmos ou muito semelhantes. Ganha o Cidadão que não se confronta com diferenças muitas vezes de difícil compreensão e ganham os serviços municipais que beneficiam de desenvolvimentos e experiências de outros municípios, economizando recursos e reduzindo calendários de implementação.

Por último, permitam-me que partilhe convosco a boa notícia recebida ontem de que foram aprovadas as três candidaturas apresentadas ao QREN precisamente no âmbito dos sistemas de apoios à modernização administrativa.

Tal como certamente outras Câmaras Municipais igualmente empenhadas nos objectivos que aqui nos reúnem, poderemos reforçar um conjunto de projectos relevantes e que vão desde a extensão do CRM a todas as áreas da Câmara Municipal, complementados com um inovador projecto de arquivos on-line, com novos portais INTRANET e INTERNET e ainda com a necessária reengenharia de processos ao nível do back-office.

Termino renovando o meu agradecimento pela escolha de Cascais para esta importante iniciativa e principalmente pelo empenho do Governo e das Câmaras Municipais subscritoras nesta parceria que hoje arranca formalmente. Parceria que, é minha convicção profunda, se vai alastrar rapidamente à generalidade dos Municípios portugueses, muitos deles já protagonistas de iniciativas diversas e de excelente qualidade no mesmo âmbito.

Senhor Ministro da Presidência, Senhores Secretários de Estado, Senhores Presidentes das Câmaras Municipais: o nosso empenho nas medidas que nos propomos desenvolver e aprofundar em cooperação fecunda entre Governo e Autarquias, bem como a convicção de que somos apenas pioneiros do reforço organizado dum amplo movimento nacional de modernização e simplificação autárquica, demonstra que o Municipalismo em Portugal está forte, dinâmico e moderno e se afirma como um motor essencial do desenvolvimento do País e da cidadania activa e participativa.

Cascais, 2008.07.03