



GOVERNO DE
PORTUGAL

Programa Aproximar

Reorganização dos Serviços de
Atendimento da Administração Pública

05 de Agosto 2014

Âmbito da apresentação

Programa Aproximar

**Reorganização dos
Serviços de Atendimento
da Administração
Pública**

**Descentralização de
competências da
Administração Central
para Administração
Local**

Programa Aproximar

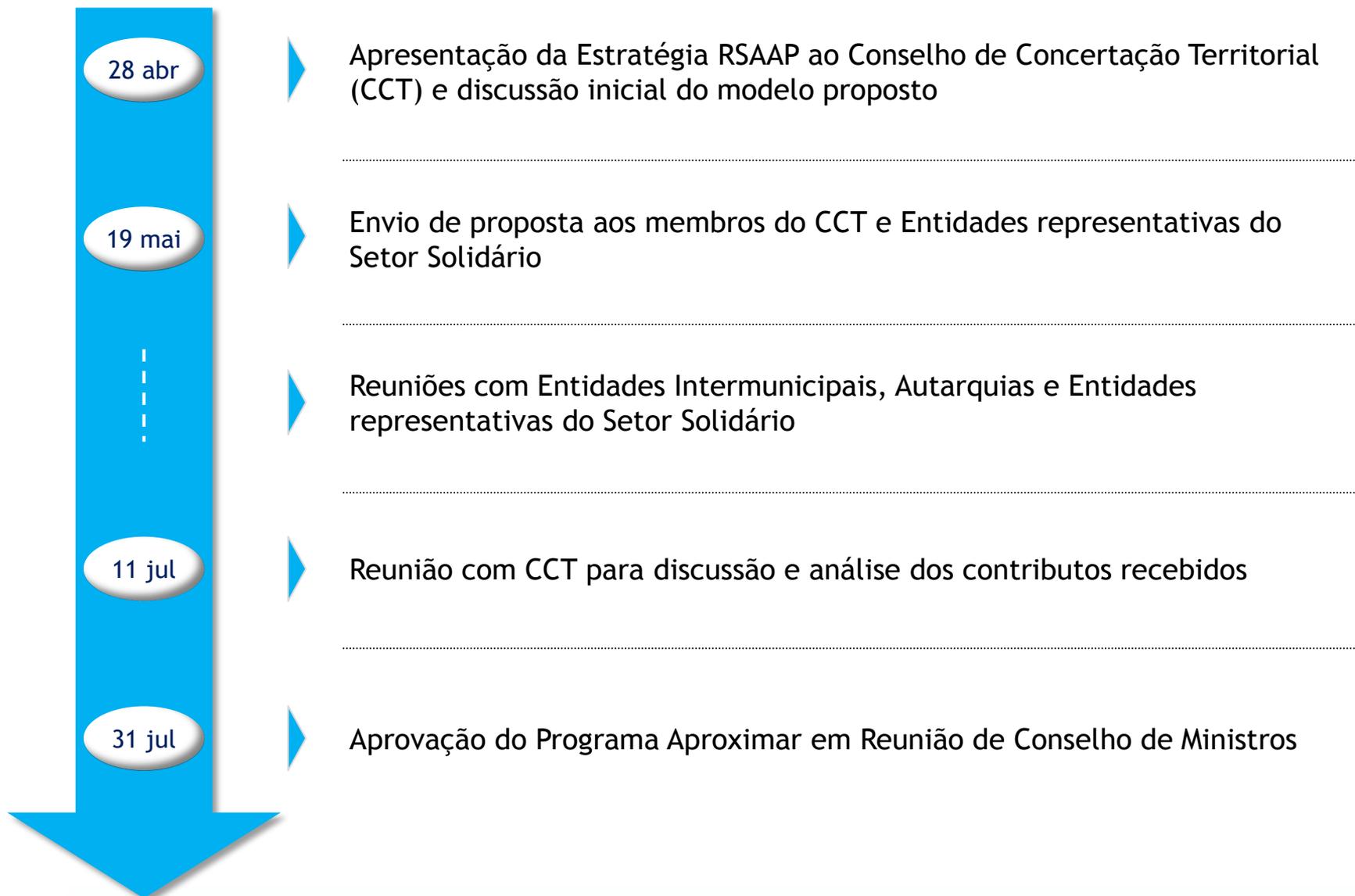
**Reorganização dos
Serviços de Atendimento
da Administração Pública**

**Descentralização de
competências da
Administração Central para
Administração Local**

Hoje

Programa Aproximar

Cronologia do Programa Aproximar



+ Próxima

- Proporcionar múltiplos canais
- Evitar agravar e ajudar a atenuar desequilíbrios e desigualdades sociais, económicas e territoriais
- Utilidade e comodidade para os cidadãos dos espaços comuns/integrados de atendimento

Uma Administração Pública ...

+ Sustentável

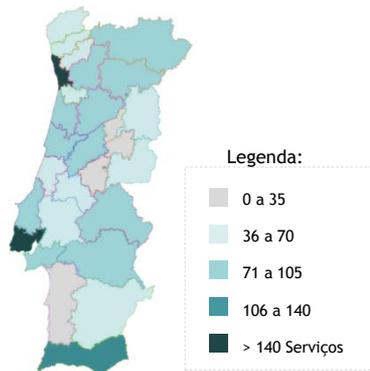
- Assegurar serviço aos cidadãos e empresas
- Garantir ajustamento às disponibilidades orçamentais e metas de requalificação
- Ser menos oneroso para os contribuintes

Programa Aproximar

Cerca de 2.200 serviços públicos de atendimento abrangidos

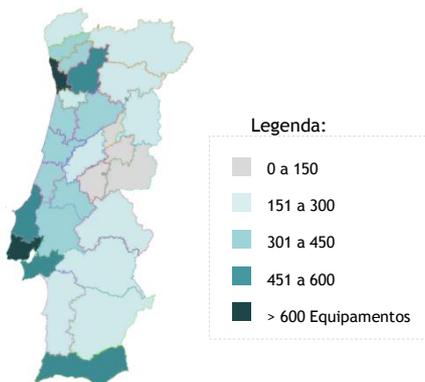
2.167 Serviços Públicos¹

(janeiro 2014)



10.490 Equipamentos Públicos¹

(janeiro 2014)



Fonte: levantamento realizado junto dos serviços à data de Janeiro de 2014

Tutela	N.º Serviços ¹	N.º Equipamentos ¹
PCM (Juventude, Desporto, Cultura, Igualdade, Modernização, Desenvolvimento Regional, Imigração)	261	47
Finanças	364	29
Defesa Nacional	-	344
Administração Interna	33	1.002
Justiça	507	484
Negócios Estrangeiros	24	-
Economia	65	24
Ambiente, do Ordenamento do Território e Energia	39	45
Agricultura e do Mar	295	184
Saúde	42	1.399
Educação e Ciência	-	6.496
Solidariedade, Emprego e Segurança Social	537	436

¹ “Serviços” - atividade diretamente associada ao atendimento ao público ou de base ao seu funcionamento (p.ex. serviços centrais ou administrativos)
“Equipamentos” - as restantes presenças no território.

Programa Aproximar

Âmbito da Estratégia - Serviços abrangidos

Serviços abrangidos no Programa Aproximar



Tutela

Entidades

	IPDJ (Instituto Português do Desporto e Juventude)
PCM	AMA (Agência para a Modernização Administrativa)
	CCDRs (Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional)
MF	AT (Autoridade Tributária e Aduaneira)
MAI	SEF (Serviços de Estrangeiros e Fronteiras)
MJ	IRN (Instituto dos Registos e Notariado)
ME	IAPMEI (Agência para a Competitividade e Inovação)
	AICEP Portugal Global
	IMT (Instituto da Mobilidade e dos Transportes)
MAM	DRAP (Direções Regionais da Agricultura e Pescas)
	ICNF (Instituto da Conservação da Natureza e Florestas)
MAOTE	APA (Agência Portuguesa do Ambiente)
	ISS (Instituto da Segurança Social)
MSESS	IEFP (Instituto do Emprego e Formação Profissional)
	ACT (Autoridade para as Condições de Trabalho)

Serviços não abrangidos no Programa Aproximar



Funções de Soberania

Não estão incluídos os serviços associados a funções de soberania (defesa, forças de segurança, estabelecimentos prisionais e tribunais)

Prestação de Serviços Sociais

Não estão incluídos os serviços associados à prestação de serviços sociais (ensino, saúde e ação social)

Nestes serviços públicos estão em curso reformas específicas de reorganização (que obedecem aos mesmos princípios aqui previstos) e no caso dos serviços sociais o Governo tem em curso uma forte descentralização de competências para a administração local

Concretiza-se em três vetores ...

1
Atendimento

Rede integrada de atendimento
(Condomínios de Serviços)

*Pelo menos 1 Loja do Cidadão
por Município*

Rede complementar de
atendimento digital assistido -
Espaços do Cidadão

Complementar e não substitutivo

2
Back-office

Rede de suporte administrativo agregado (*back-offices*)

...e, complementarmente, é suportada por duas soluções de mobilidade.

3
Soluções de
mobilidade

Transporte a pedido

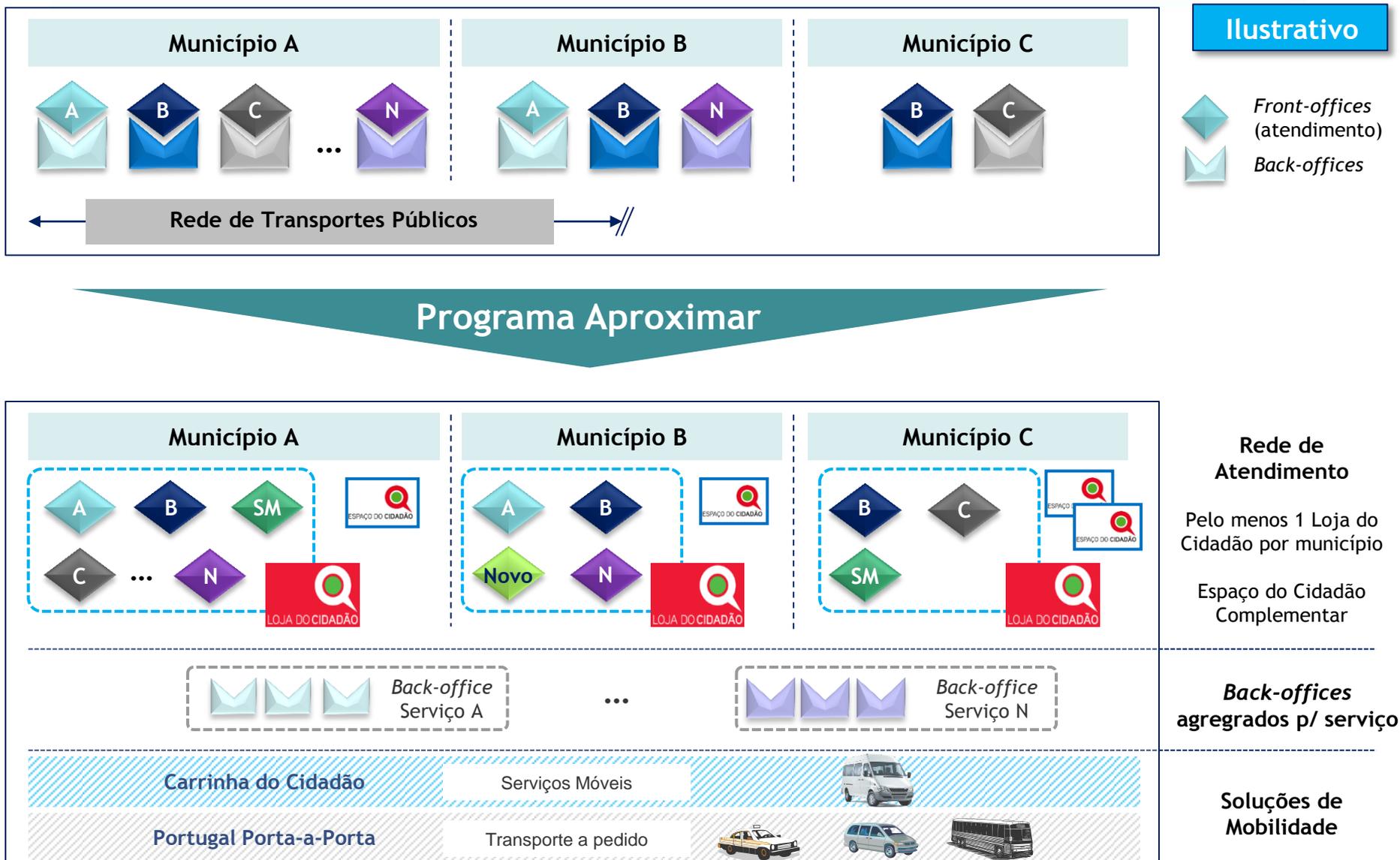
“Portugal Porta-a-Porta”

Carrinhas de serviço público

“Carrinhas do Cidadão”

Programa Aproximar

O modelo futuro - ilustração das soluções



	Loja do Cidadão	Espaço do Cidadão
	Local amplo com vários serviços físicos	Local onde é disponibilizado o atendimento digital assistido por mediadores
Tipologia de serviço	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento físico/ “tradicional”	<ul style="list-style-type: none">• Atendimento sobretudo para serviços disponíveis nos respectivos portais dos organismos centrais
Funcionários	<ul style="list-style-type: none">• Colaboradores dos serviços da Administração Central	<ul style="list-style-type: none">• Colaboradores dos Municípios/ Parceiros
Modelo de financiamento	<ul style="list-style-type: none">• Pagamento de renda (imóvel e serviços base/ fornecimento de serviços externos)	<ul style="list-style-type: none">• Diferencial de preços cobrados entre os tipos de atendimento físico e digital
Possibilidade de prestação de serviços municipais		

Ilustrativo

Serviços universais

Serviços relacionados com o cumprimento das obrigações legais e fiscais dos cidadãos e empresas disponibilizados por:

IRN

AT

ISS

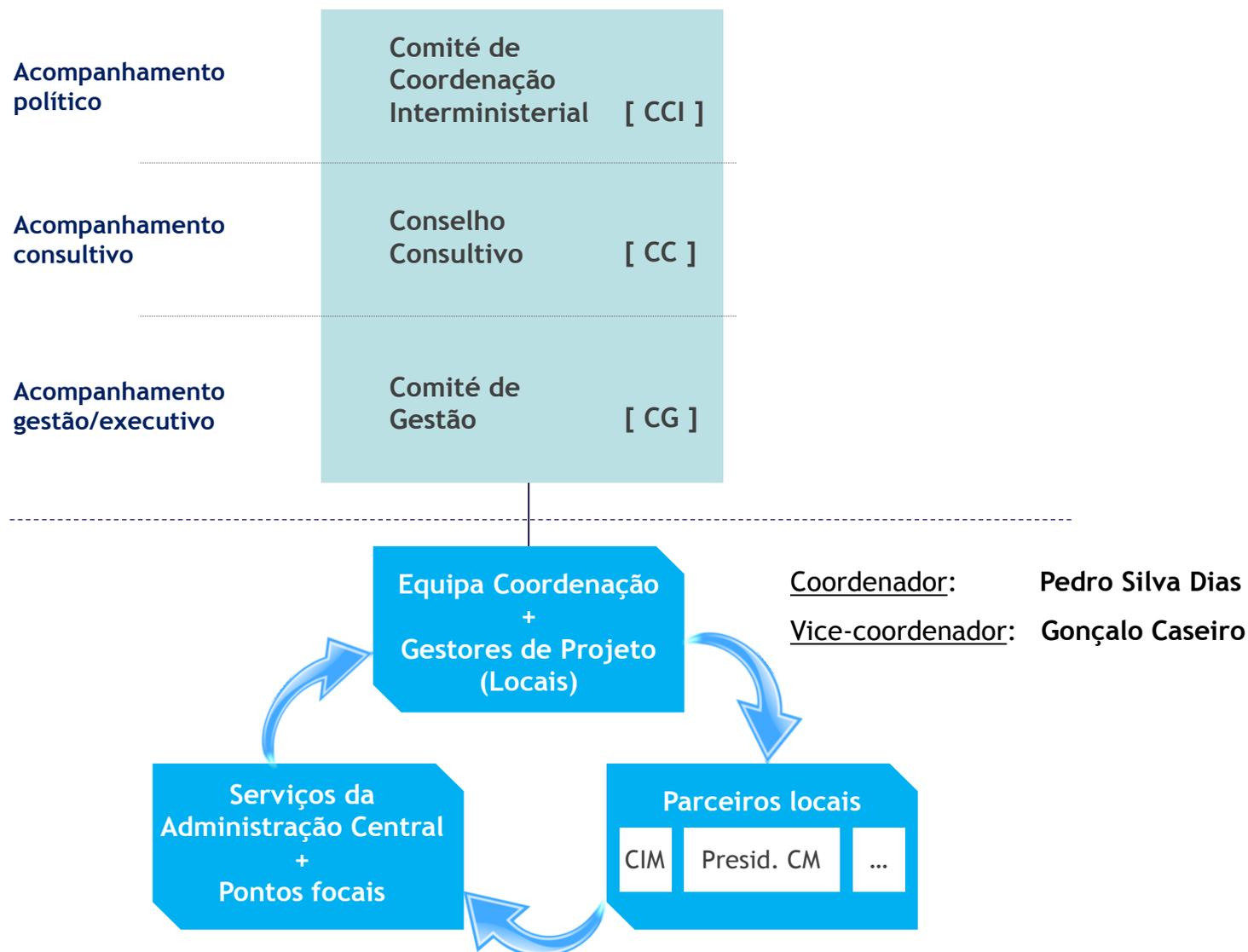
IMT
IEFP

Serviços básicos

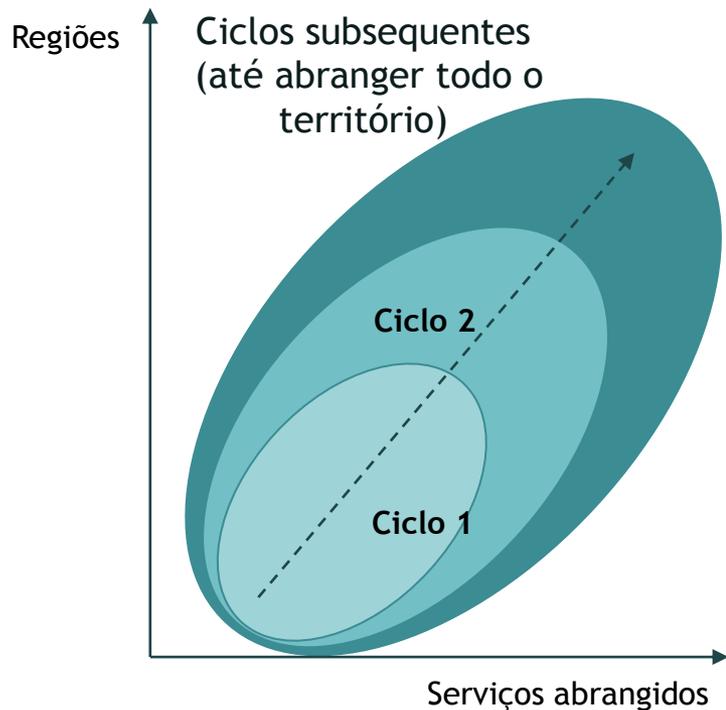
Serviços atuais presentes em cada CIM/ Município, garantindo que não há fecho de serviços, mas apenas a sua reorganização.

Serviços complementares ajustados por CIM

Serviços adicionais de atendimento a disponibilizar em função do perfil da CIM/Município e das necessidades da sua população.



Implementação faseada com arranque num piloto



•Territorialmente

- Seleção de 4 CIM para integrar piloto que representem realidades distintas
- Abertura para implementação antecipada em alguns casos

•Sectorialmente

- Modelo adaptável às especificidades de cada setor

Vantagens

- Concentração inicial dos recursos e atenção num conjunto limitado de serviços e regiões (piloto)
- Ajustes pontuais no modelo conceptual ao longo do processo
- Recolha de ensinamentos para a definição do modelo de incentivos

Metodologia de implementação do Programa Aproximar

A cada ciclo de expansão do modelo de reorganização da rede de serviços de atendimento público, corresponde um conjunto de fases:



Nota: Embora as fases apresentadas se encadeiem, em alguns momentos poderão decorrer em paralelo.

Metodologia de análise

Universo de análise

Definição do universo de análise:

- 21 Comunidades Intermunicipais (CIM)
- 2 Áreas Metropolitanas
- 2 Regiões Autónomas

Critérios de Faseamento #1

1. Especificidades regionais
2. Autonomia, organização e dispersão territorial

Primeira seleção

Separação das CIM de acordo com a sua localização geográfica:

- Litoral
- Interior

Critérios de Faseamento #2

Critérios técnicos

- *Drivers* de implementação
 1. Complexidade
 2. Densidade do edificado
- *Drivers* de impacto
 3. Escalabilidade do modelo
 4. Otimização de custos

Short list

Apuramento das CIM com maior adequação ao âmbito da implementação do piloto, tendo, ainda, em consideração a homogeneidade da distribuição da população de cada CIM pelos municípios que a integram

Faseamento #1: Adiamento para uma fase de implementação posterior

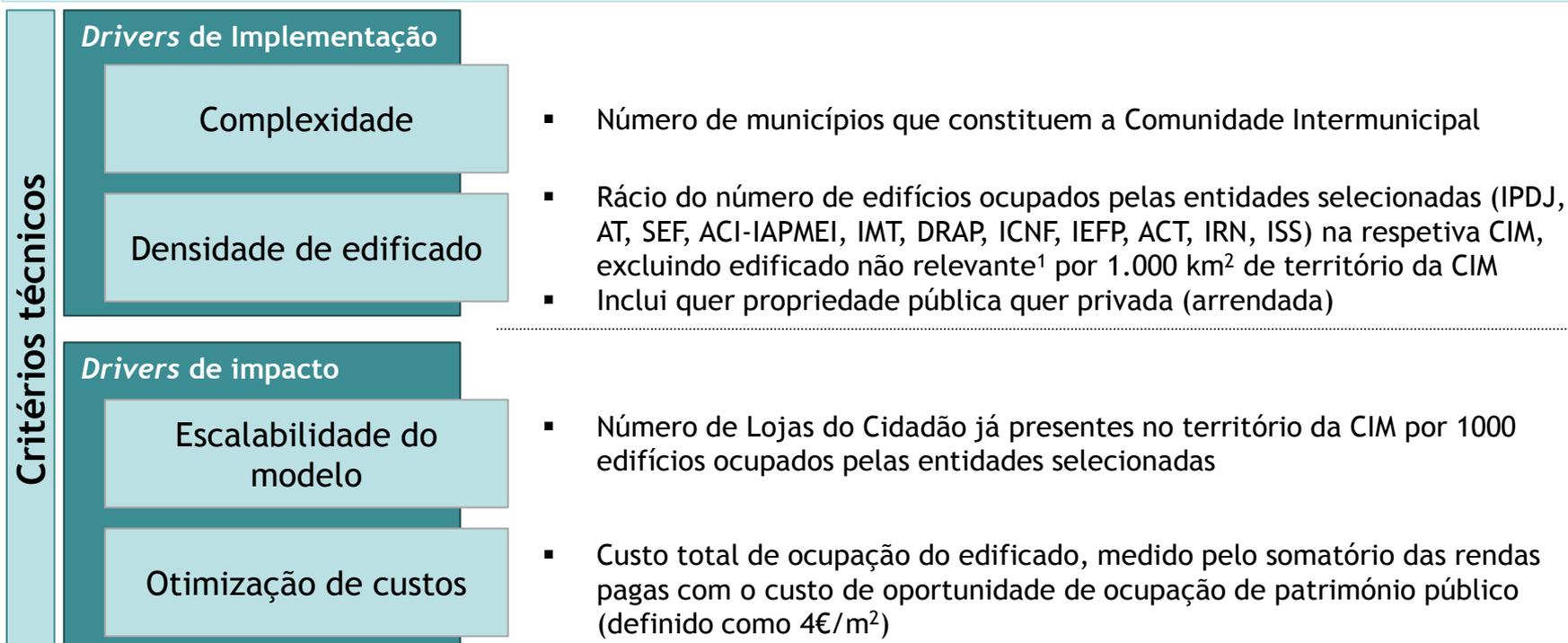
Áreas Metropolitanas

- Correspondem a duas grandes áreas urbanas

Regiões Autónomas

- Apresentam uma dinâmica autónoma de funcionamento de alguns dos serviços âmbito

Faseamento #2: Critérios para seleção de *short list*



1: No caso do ISS, edifícios destinados a funções não diretamente relevantes no âmbito da estratégia, como infantários, lares sociais, entre outros

Programa Aproximar

Ranking para seleção de 4 CIMs piloto

- Região -	Short list	Pontuação técnica ¹	H.D.P. ²	
Litoral	1  CIMRL Comunidade Intermunicipal do Região de Leiria	Região de Leiria	77%	
	2  Comunidade Intermunicipal do Ave	Ave	68%	
	3  Oeste Comunidade Intermunicipal	Oeste	66%	
	4  vale do cavado comunidade intermunicipal do cavado	Cávado	64%	
	5  Região Aveiro	Região de Aveiro	58%	
Interior	1  cim alto tâmega	Alto Tâmega	61%	
	2	Terras de Trás-os-Montes	58%	
	3	Beiras e Serra da Estrela	54%	
	4  COMUNIDADE INTERMUNICIPAL VISEU DÃO LAFÕES	Viseu Dão Lafões	54%	
	5  COMUNIDADE INTERMUNICIPAL DO ALENTEJO CENTRAL cimac	Alentejo Central	53%	

Avaliação conjunta dos critérios técnicos e distribuição populacional

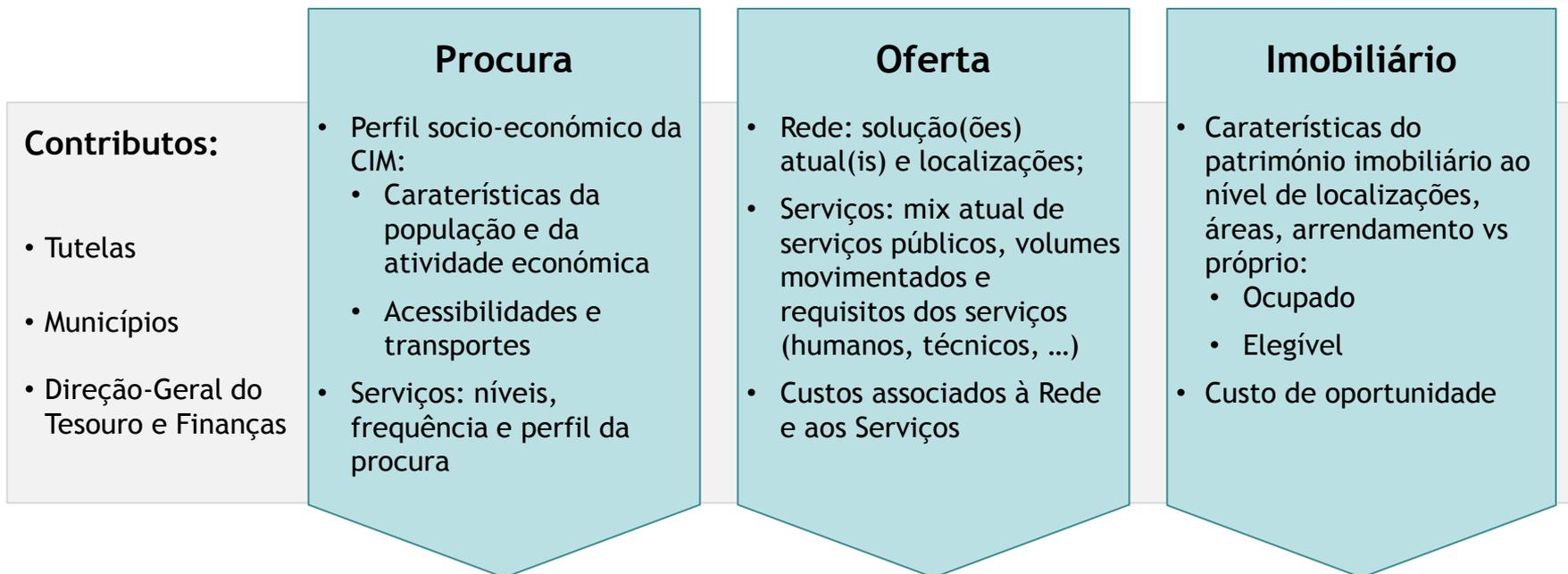
Legenda:

-  Maior homogeneidade
-  Menor homogeneidade

1: Média aritmética da pontuação (0-100%) obtida por cada CIM nos 4 critérios de avaliação das CIM piloto: Complexidade, Densidade, Escalabilidade, Otimização
2: Homogeneidade da Distribuição da População (coeficiente de variabilidade entre as populações de cada município)



Ilustrativo



Modelo Futuro

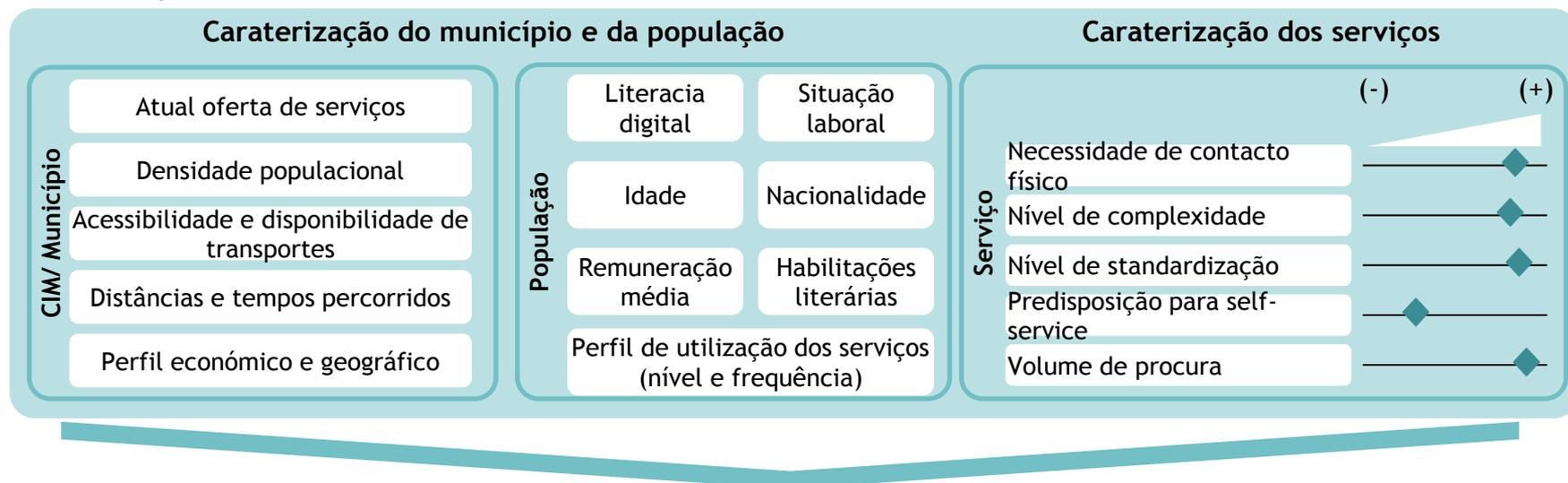
Desenho da solução de rede de atendimento a implementar por CIM, considerando:

- *Mix de* serviços públicos ajustado ao perfil do território
- Solução de rede eficiente e mais próxima
- Acessibilidades e mobilidade para localização(ões) chave
- Distância/ tempo a percorrer para obter o serviço
- Espaço(s) racionalizado(s) para alojar a solução de rede

Ilustrativo

Proposta para a configuração da(s) solução(ões)

Adoção da solução mais adequada e eficiente para cobrir as necessidades da população relativamente ao serviço X no município Y:





GOVERNO DE
PORTUGAL

Programa Aproximar

Reorganização dos Serviços de
Atendimento da Administração Pública

05 de Agosto 2014