



CONTRIBUTOS DA UGT PARA A COMISSÃO PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

A UGT sempre considerou que os processos de simplificação, modernização e desburocratização administrativa se revestem de um carácter essencial para assegurar não apenas uma mais ágil e efectiva relação entre cidadãos e organizações com a administração pública e uma mais eficiente relação entre organismos públicos, mas sobretudo, e em última instância, criar condições para a existência de serviços públicos de qualidade, garantindo um contexto propício a um progresso social que se traduza numa maior proximidade e acessibilidade aos cidadãos em todo o território e um crescimento económico mais sustentado.

E esta é uma discussão que se torna tão mais relevante quando discutimos, de forma transversal, o tema do futuro do trabalho, em que a questão de como queremos trabalhar no futuro assume uma nova centralidade.

Nesse sentido, a UGT não pode deixar, desde já, de saudar a reactivação da Comissão para a Modernização Administrativa, a qual apresentou já resultados relevantes no passado e que sempre considerámos constituir um importante espaço de diálogo e debate com a sociedade numa área em que, não obstante ser de reconhecer e de destacar os importantes avanços já conseguidos, nomeadamente com o Programa Simplex, muito resta ainda a fazer.

Temos presente que hoje o trabalho da Comissão se desenvolverá, em muitos aspectos, num clima mais complexo do que no passado (a aceleração da digitalização, as exigências do Regulamento Geral de Protecção de Dados são, por exemplo, desafios acrescidos), mas também devemos ter presente que as soluções que se nos oferecem agora serão porventura mais diversificadas e que soluções propostas no passado se podem revelar hoje mais exequíveis do que em anteriores momentos.

Assim, parece-nos poder ser aprofundado o caminho da desmaterialização de procedimentos, quer na relação com a Administração Pública quer na relação entre serviços da Administração Pública, atentos o incremento da utilização das tecnologias da informação pela população em

geral e a maior integração entre sistemas, ainda que tenha de se pensar na instituição de salvaguardas que assegurem sempre a universalidade do acesso aos serviços públicos.

Por outro lado, e na relação mais directa e presencial com a Administração Pública, designadamente por parte dos trabalhadores, a UGT continua a defender que deve ser aprofundada a lógica dos balcões únicos e a instituição de princípios que obstem a deslocações repetidas, com o objectivo de evitar um custo para o trabalhador, para as empresas e para a própria Administração Pública.

Nesse quadro, a UGT há muito que defende a criação de um Balcão Único do Trabalhador, em que várias instituições se encontrem presentes (Autoridade para as Condições de Trabalho, Segurança Social, Instituto de Emprego e Formação Profissional), com as vantagens inerentes a tal concentração. Diga-se que experiências passadas, nomeadamente para dar resposta a públicos específicos (no caso dos imigrantes, também com a presença do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras), apresentaram resultados bastante positivos.

Mais, e no que concerne à relação entre serviços da Administração Pública, a UGT sempre apoiou a generalização do princípio do “pedir apenas uma vez” e a possibilidade de os serviços poderem diligenciar oficiosamente pela obtenção de elementos necessários a cada processo.

No entanto, consideramos essencial que se resolvam ainda duas questões nesse âmbito: a morosidade dos procedimentos oficiosos (desmobilizadora dos cidadãos, os quais acabam frequentemente por realizar as suas próprias diligências) e a existência de pedidos sequenciais que obrigam a deslocações repetidas a um mesmo serviço.

Assim, não apenas nos devemos encaminhar no sentido de, sem prejudicar a segurança jurídica, instituir prazos máximos para obtenção de informação/documentação necessária entre serviços da Administração Pública, como estabelecer – nos casos em que se opte pelo tratamento presencial - um princípio de apenas se poder exigir uma deslocação única a cada serviço da Administração Pública.

Tal princípio asseguraria assim que não apenas um mesmo pedido possa ser imposto ao utente apenas uma vez, como obstaria a que, numa deslocação ao mesmo serviço, se obrigasse o cidadão a regressar a outro serviço onde já se tenha deslocado. Apesar de se nos afigurar uma proposta que deveria ser desnecessária, temos conhecimento de situações em que o utente é obrigado a deslocar-se a um serviço repetidas vezes para obter diferentes documentos, o que obriga a uma atitude diferente por parte do serviço que exige tal documentação.

Por outro lado, e reconhecendo hoje a existência de variadas boas práticas em vários serviços da Administração Pública, não podemos deixar de assinalar que os aperfeiçoamentos em várias delas se fazem ainda necessários.

No que se refere a melhorias no atendimento presencial, a UGT sempre saudou a possibilidade de agendamentos prévios para atendimento como uma boa prática que deve ser incentivada e generalizada.

No entanto, verifica-se que tais agendamentos, em organismos como a Segurança Social ou Centro Nacional de Pensões, se tornam ineficientes em casos de manifesta urgência por parte dos utentes, atenta a incapacidade dos serviços de darem uma resposta atempada.

Assim, parece-nos que, complementarmente, deverá ser analisada a possibilidade de, em situações de efectiva e fundamentada urgência, aferida pelos serviços, se criarem opções de agendamento específico para casos urgentes.

Mais, o vasto leque de interacções com a Administração Pública que podem hoje ser realizados online é indiscutível, mas importará ir mais longe.

A UGT deve reiterar que considera importante que, ainda que não se eliminando a possibilidade de atendimento presencial, se avance no sentido de se alargar o número de pedidos que podem ser realizados online, quer abrangendo um maior número de organismos em que tal se possa realizar quer alargando o leque de pedidos realizados por essa via em cada serviço.

Uma instituição em que a generalização de pedidos via internet se encontra por concretizar é a Segurança Social.

Com efeito, e sendo já muitos os requerimentos que podem ser apresentados pelos trabalhadores e pensionistas por via do portal Segurança Social Directa, verifica-se que, de forma incompreensível, existem ainda outros que exigem o preenchimento de formulários em papel. Complementarmente a exemplos dados por várias instituições na primeira reunião da Comissão para a Modernização Administrativa, podemos referir o Subsídio de Lar atribuível aos beneficiários do Fundo Especial de Segurança Social dos Profissionais de Seguros.

Sendo tal situação meramente exemplificativa, entendemos que seria importante realizar um levantamento dos pedidos que exigem ainda formulários em papel nos vários organismos da

Administração Pública e os motivos que a tal obrigam ou não, de forma a tornar mais generalizada a via online na relação entre cidadãos, organizações e Administração Pública.

No entanto, devemos salientar que tal não pode e não deve conduzir a um caminho de encerramento de serviços públicos, devendo constituir-se sempre como uma via complementar da lógica de universalidade de acesso e proximidade com as populações.

A mesma lógica de melhoria de boas práticas deve aliás ser aplicada a um conjunto vasto de outras práticas, como é o caso das linhas de atendimento que, sendo indubitavelmente úteis, são frequentemente prejudicadas pela ausência de recursos humanos e materiais adequados, tornando a relação com a Administração Pública pouco amigável.

Já na área fiscal, e devendo saudar os progressos significativos realizados especificamente nesta área, parece-nos que será igualmente necessário avançar com a melhoria de algumas das funcionalidades já existentes, nomeadamente o e-fatura.

Com efeito, o sistema de carregamento e validação de facturas pode ser melhorado. A identificação das entidades emissoras no momento da validação é muitas vezes equívoca e o carregamento de facturas não é frequentemente realizado de forma célere pelo emissor (incluindo entidades da esfera pública) ou pode revelar-se pouco amigável quando realizado pelo cidadão.

Nesse sentido, consideramos que deverão ser ponderadas soluções que – atenta uma relação custo/benefício – possam permitir o carregamento imediato de facturas pelos cidadãos (v.g. pela inclusão de um QR Code ou sistema semelhante na própria factura, o qual seria lido pela aplicação e-fatura), o que obstará a situações de não benefício de deduções fiscais pelos trabalhadores e, em última instância, poderá mesmo contribuir para minimizar os riscos de evasão fiscal.

Numa nota conclusiva, devemos referir que este contributo não visa esgotar as áreas em que será possível aprofundar as vias da simplificação, modernização e desburocratização, antes procurando transmitir o que são as problemáticas vivenciadas e transmitidas pelos sindicatos e trabalhadores que representamos, devendo a UGT deve reiterar aqui o compromisso já assumido de abertura para a discussão e a obtenção de compromissos que contribuam para o objectivo da melhoria do cumprimento do papel fundamental que cabe aos serviços públicos.

Mais, e conforme tivemos de já oportunidade de reafirmar na primeira reunião da Comissão, entendemos ser absolutamente central para o sucesso das medidas nesta área – como noutras - que as mesmas sejam acompanhadas de um efectivo esforço governamental no sentido de assegurar uma real valorização dos recursos humanos da Administração Pública (condições de trabalho, formação profissional).

13-02-2019