



Comissão
Europeia

O Fundo Social Europeu em ação

Serviços públicos eficazes e transparentes



Para as empresas e para o público em geral, menos burocracia e uma maior celeridade de resposta por parte dos serviços públicos significa que as pessoas podem concentrar-se na execução, em vez de ficarem à espera de licenças e documentação. O Relatório de Competitividade Global do Fórum Económico Mundial estabelece uma relação direta entre a qualidade dos serviços públicos e o nível de produtividade de um país, por sua vez ligado à prosperidade.

A conjuntura económica exige que o erário público vá mais longe e obtenha mais resultados. Ao mesmo tempo, o desafio de dar resposta à concorrência global nunca foi tão premente. São necessários em toda a União Europeia serviços públicos que ajudem, em vez de dificultarem, a criação de empresas e de emprego. O Fundo Social Europeu (FSE) constitui um contributo europeu objetivo às reformas de políticas nacionais no domínio da administração pública.

Melhores instituições

Ajudar as instituições públicas a desempenharem o seu trabalho com eficácia não se resume a uma questão técnica de formação de funcionários públicos. Tem também a ver com a forma como as autoridades públicas interagem com as empresas e o público, a par do modo como prestam serviços. O objetivo é a «boa governação», um elemento que fomenta a confiança e contribui para o funcionamento eficaz das sociedades.

Uma das áreas que está a beneficiar das ações do FSE é o setor da justiça. Na Bulgária, as melhorias ao nível da transparência e da capacidade administrativa dos sistemas judiciais estão a consumir 13% da dotação total do FSE para o país. Cerca de 146 órgãos judiciais adotaram um sistema de gestão de processos, tendo sido introduzidos 89 módulos de formação para o sistema judiciário.

Racionalização dos serviços do Ministério Público de Itália

A pesada carga processual nos tribunais italianos demonstra a necessidade de eficácia dos procedimentos. O projeto inter-regional «Difusão de boas práticas em órgãos judiciais» está a recorrer a sistemas eficazes desenvolvidos no gabinete do Ministério Público na Província Autónoma de Bolzano, enquanto modelo de bom funcionamento.

O gabinete do Ministério Público conseguiu poupar tempo e dinheiro através da simplificação dos processos organizativos internos dos órgãos judiciais. A expectativa é de que os seus métodos possam ser implementados por outros gabinetes que se debatam com elevada carga processual.

Os 182 órgãos envolvidos representam 11% dos potenciais participantes. «O projeto-piloto, financiado ao abrigo do Fundo Social Europeu, contribuiu para um aumento da qualidade, eficiência e transparência dos serviços judiciais», afirma o Dr. Thomas Mathà, Diretor do Departamento de Assuntos Europeus de Bolzano.

A Hungria está a colocar a tónica na melhoria do desempenho da sua administração pública. Está a utilizar os apoios do FSE para melhorar a forma como os gestores desempenham o seu trabalho e está a criar incentivos para motivar os seus funcionários públicos.

Modernizar as administrações públicas

Administrações públicas modernas são fundamentais para a competitividade de um país. Reconhecendo este facto, a Lituânia é o Estado-Membro da União que está a utilizar uma percentagem maior do apoio que lhe é atribuído ao abrigo do FSE na modernização dos seus sistemas.

Até ao final de 2011, mais de 22 150 funcionários públicos tinham frequentado cursos de requalificação, e foram introduzidos sistemas de gestão da qualidade em dez municípios e oito administrações do Estado.

Tornar o governo eletrónico acessível aos cidadãos portadores de deficiência

O governo eletrónico é um desenvolvimento muito positivo para os cidadãos com deficiência que possam ter dificuldades em deslocar-se a repartições públicas. Contudo, quando os sítios Web são desenhados sem ter em mente a acessibilidade, nem todos sentem os benefícios.

O FSE está a ser utilizado para apoiar as instituições públicas da Polónia a assegurarem que os seus serviços de internet são acessíveis a todos, através da criação de sítios que cumprem determinados requisitos técnicos. O projeto abrange aproximadamente 180 serviços distintos e procura sensibilizar funcionários de cerca de 400 instituições públicas, entre as quais 300 centros de emprego regionais. Para o efeito, está a ministrar cursos e seminários de aprendizagem eletrónica ao pessoal em questão.

Melhorar o meio empresarial

Uma abordagem da prestação de serviços públicos direcionada às empresas pode ajudar a economia de um país a prosperar. A Polónia está a utilizar o apoio do FSE para facilitar a vida aos seus empresários e comunidade empresarial alargada, simplificando 92 dos seus atos jurídicos. Está a instituir um método de medição do custo da administração e a melhorar a forma como avalia o impacto dos processos. O resultado foi uma redução de quase 16% da burocracia.

O trabalho que está a ser desenvolvido não se resume ao plano nacional. Foram criadas normas de competência a nível regional e local. Aproximadamente 16 000 funcionários públicos receberam formação em abordagens novas, direcionadas às empresas: 4 000 destas abordagens destinam-se a acelerar o processo de registo de empresas. Estas medidas reduziram o tempo necessário para lançar uma empresa, bem como o custo envolvido. E para além destas atividades, 272 gabinetes beneficiaram de projetos que visam melhorar as normas de gestão.

Registrar uma empresa em apenas três dias – o exemplo esloveno

A agilização dos procedimentos e a redução da burocracia ajudam as empresas a tomarem decisões rapidamente. E isto é precisamente o que está a ser feito por um portal em linha, com recurso a apoios do FSE, permitindo aos empresários registarem uma empresa em três dias.

Entre os serviços disponibilizados em linha estão o registo, reserva de nome, declaração de IVA e criação de uma conta bancária provisória. Utilizado por 300 empresas, o referido portal liga 15 instituições nacionais e mais de 700 funcionários públicos.

O portal ficou operacional no início de 2008. Os utilizadores referem um elevado nível de satisfação e os números de registos estão a aumentar, o que demonstra que o portal está a satisfazer uma necessidade real.

Envolvimento dos parceiros e da sociedade civil

Os objetivos de «melhor regulação» e «boa governação» só podem ser alcançados através de melhores parcerias entre as administrações dos serviços públicos e a sociedade que servem.

Portugal tem utilizado os apoios do FSE para reforçar a voz dos parceiros sociais. O projeto incidiu na expansão da Confederação da Indústria Portuguesa e no reforço da capacidade de os seus membros veicularem a sua mensagem de forma eficaz. Como resultado, a Confederação está a ter um maior protagonismo, tanto a nível nacional como internacional.

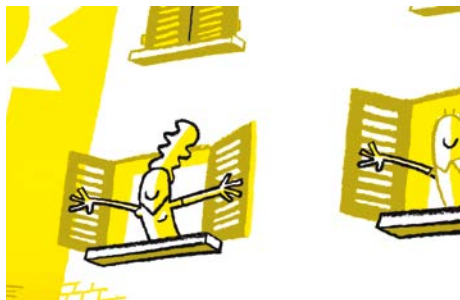
As consultas públicas também são uma forma de dar voz a pessoas que não pertençam a entidades administrativas. O modo como são organizadas tem de ser pensado tendo em conta o contexto local. As ferramentas baseadas na internet podem contribuir para incentivar a participação de um maior número de pessoas, atraindo não só empresas mas também o público em geral, bem como grupos representantes de interesses. O FSE é utilizado para apoiar projetos centrados nesta área.



Quais são os próximos passos?

Uma boa gestão dos serviços públicos ajuda as empresas a prosperarem e as pessoas a encontrarem emprego, razão pela qual o FSE continuará a centrar o seu enfoque em projetos que ajudem as administrações a prestar serviços céleres e eficazes.

Com a crise económica ainda longe de estar totalmente superada, o apoio do FSE será direcionado de forma estratégica. Os Estados-Membros da UE terão de definir de forma clara quais os desafios que enfrentam, e comunicar quais as reformas que estão a planear. Terão ainda de demonstrar de que modo estão a planear a modernização dos seus sistemas administrativos no setor público. Estas reformas irão basear-se na simplificação das administrações e respetiva regulamentação.



Os recursos humanos também serão visados: a formação e o desenvolvimento de competências irão desempenhar um papel central nas reformas dos serviços públicos. E para garantir que as alterações produzem resultados, o enfoque incidirá também na monitorização e na avaliação.

Mais informações sobre o FSE:

<http://ec.europa.eu/esf>

Esta publicação está disponível em formato eletrónico nas línguas oficiais da UE.

© União Europeia, 2014

Reprodução autorizada mediante indicação da fonte.



Serviço das Publicações



<https://www.facebook.com/socialeurope>



https://twitter.com/EU_Social

ISBN 978-92-79-34128-1 (epub)
ISBN 978-92-79-33373-6 (online)



9 789279 333736
doi:10.2767/29511 (online)
doi:10.2767/13121 (epub)