

O Tempo de Resposta das Conservatórias 2008

100% de conservatórias em dia

Melhoria da prestação de serviços nas conservatórias

O número de conservatórias atrasadas e os dias de atraso são um sinal de mau funcionamento e de deficiente prestação de serviços às empresas e aos cidadãos.

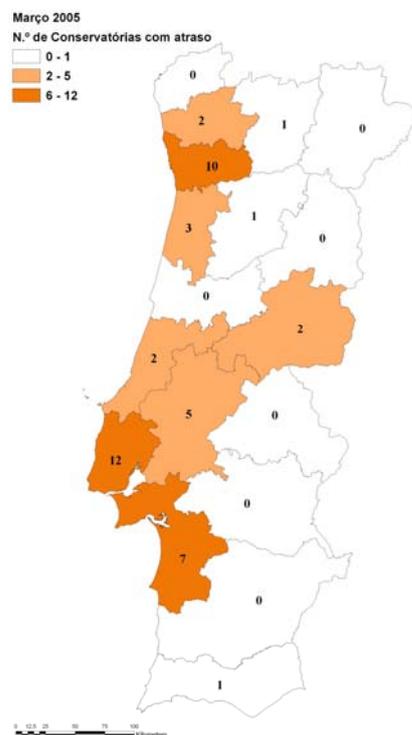
Os atrasos nas conservatórias são medidos pelo tempo decorrido após o prazo legal para a elaboração do registo.

Na prática, existem prazos legais para a prática de actos de registo. Findo o prazo a conservatória encontra-se atrasada e começa a contagem dos dias de atraso.

Situação em Março de 2005

Em **Março de 2005** a situação era a seguinte:

- **47 conservatórias atrasadas;**
- **1.279 dias** de atraso;
- Média de **27 dias de atraso** por conservatória.



O serviço precisava de melhorar

Uma estratégia, um conjunto de medidas

Tornava-se necessário imprimir uma nova dinâmica na rede, composta por 471 serviços de registo/conservatórias, espalhadas pelo país, abrangendo as especialidades de Registo Predial, Comercial, Civil e Automóvel.

Foi implementada uma estratégia para a melhoria da prestação de serviços, actuando em várias frentes.

- Melhores meios informáticos nas conservatórias;
- Produtos mais simples e serviços mais próximos;
- Colaboradores mais qualificados e melhor atendimento.

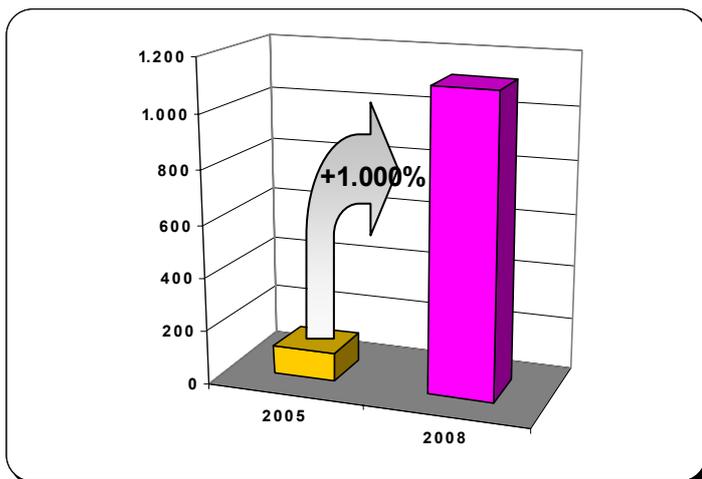
Melhores meios informáticos nas conservatórias

Aposta clara nas novas tecnologias para modernização da rede.

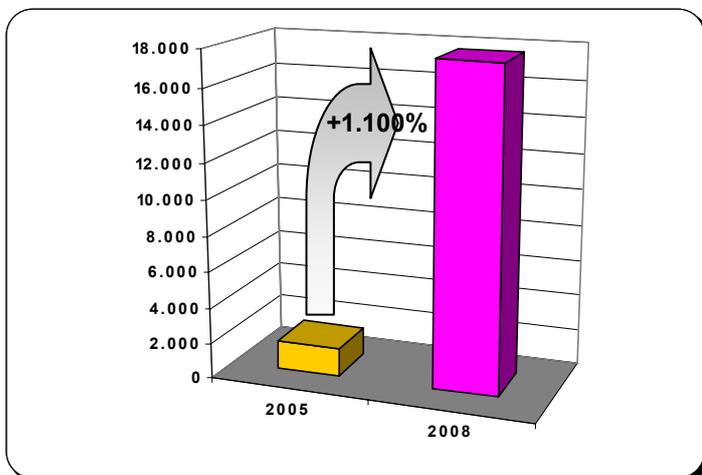
● Informatização das Conservatórias

- Implementação e expansão das aplicações informáticas de registos a todas as Conservatórias e em todas as especialidades.
 - SIRCOM, Registo Comercial;
 - SIRP, Registo Predial;
 - SIRIC, Registo Civil;
 - Dua, Registo Automóvel.
- Em Março de 2005, estavam instalados 83 postos de um total de 1070.

Número de postos com aplicações informáticas



Número de utilizadores das aplicações informáticas



Em 2005...

Os registos eram realizados em papel na maioria dos locais.

Em 2008...

**+ 400
Conservatórias
Informatizadas**

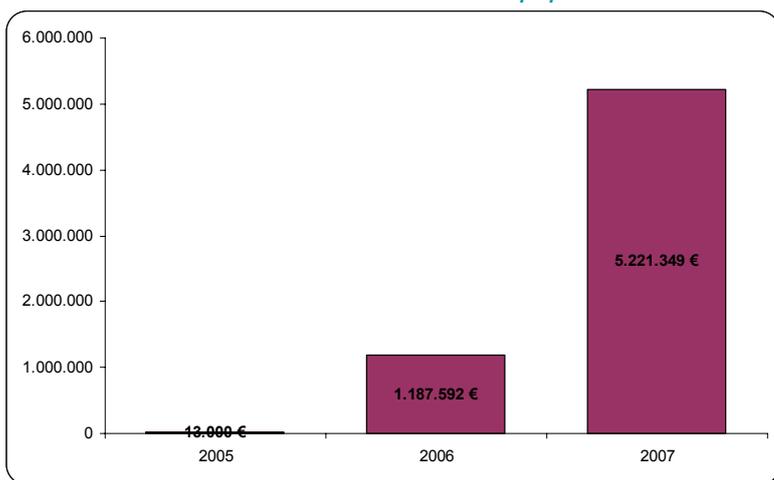
**+ 1.000 Postos
com aplicações
de registos**

● Aquisição de equipamentos informáticos

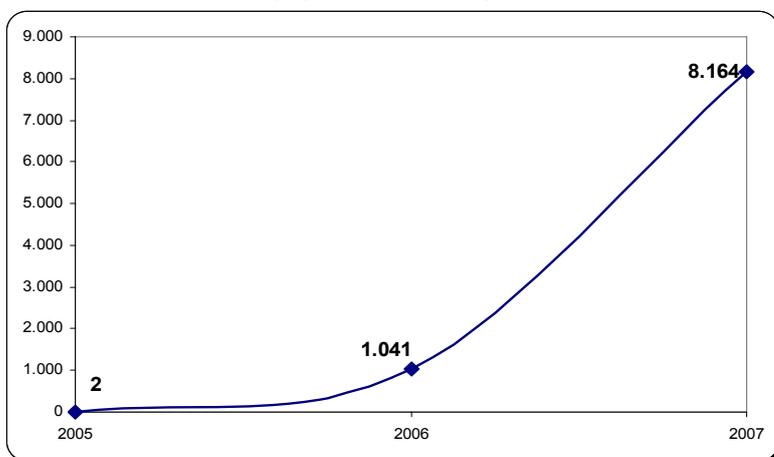
- Plano de investimento ambicioso na modernização dos equipamentos das conservatórias.

Tipo	2005	2006	2007
Computadores		400	3.030
Portáteis			726
Impressoras	2	3	10
Monitores			61
Multifuncionais			187
Scanners		138	2.150
Telefones IP		500	2.000
Total	2	1.041	8.164

Montantes de investimento em equipamentos



Número de equipamentos adquiridos



Em 2005...

Investimento zero.

Em 2007...

Investimento de 5.000.000€ em equipamento

Aquisição de 8.000 novos equipamentos

Rede mais equipada

Produtos mais simples e próximos

Desenho de produtos mais simples. Reformulação de procedimentos e adequação do produto à procura.

A rede tornou-se mais eficiente. Produz mais com os mesmos recursos.

● Serviços On-line

- Disponibilização de uma gama alargada de serviços de registo evitando, assim, deslocações a conservatórias.
- Desde Junho de 2006, com produtos disponibilizados através da Internet como, a Empresa On-line, Certidão Permanente, Informação Empresarial Simplificada e, mais recentemente, com o Automóvel On-line, já foram realizados mais de 1.000.000 de actos.

Em 3 anos...

**Foram evitadas
cerca de
1.000.000 de
deslocações a
conservatórias**

Menor pressão sobre a Rede

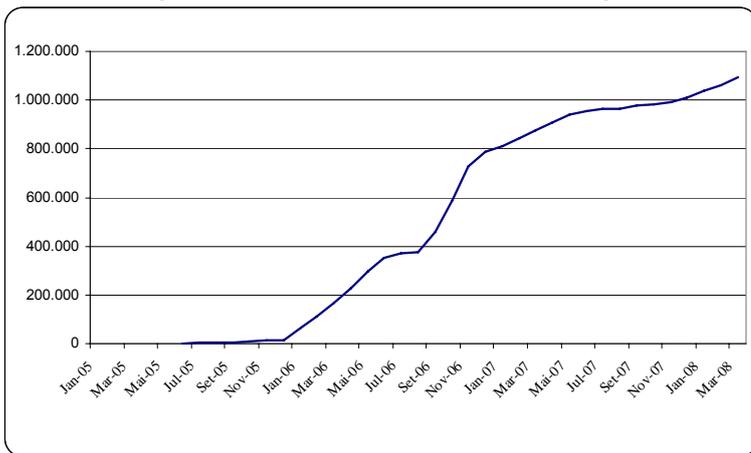
Colaboradores mais qualificados, melhor atendimento

Os colaboradores mais qualificados são mais eficientes. É prestado um melhor serviço de forma mais rápida, mais simples e mais barata. Apostou-se numa melhor prestação de serviços.

Formação dos colaboradores

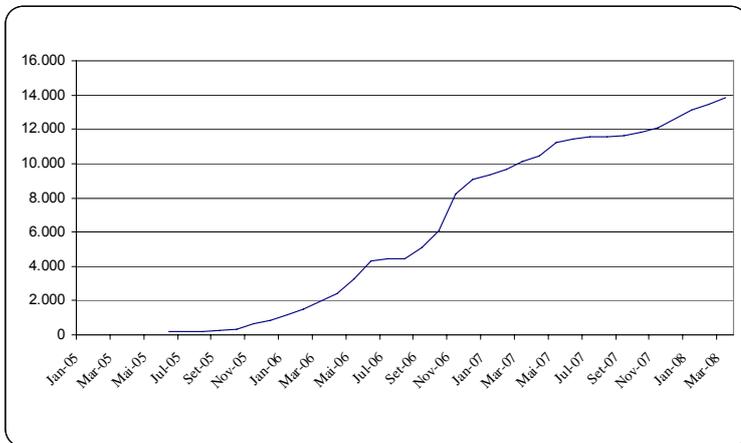
- Ampla gama de ações de formação que visaram a atribuição de competências aos funcionários na utilização de meios informáticos.

Evolução do número de horas de formação



Em 3 anos...
Foram formados + 13.800 funcionários a um ritmo médio de 400 pessoas/mês.
+ 1.000.000 horas de formação.

Evolução do número de colaboradores formados



Alargamento do período de atendimento ao público

- Desde Junho de 1998 que o horário de atendimento praticado em cerca de 40% das Conservatórias era das 9 às 14 horas (cerca de 5 horas diárias).
- O congestionamento era uma realidade na maioria das conservatórias.
- Desde Setembro de 2006 que se tem vindo a alargar horário de atendimento para o período das 9 às 16 horas em muitos locais (7 horas diárias).
- **Desde Outubro de 2007 que o horário passou a ser das 9 às 16 horas, em todas as conservatórias.**

Em 2005...

**Atendimento:
Das 9 às 14 horas**

Em 2007...

**Atendimento:
Das 9 às 16 horas**

Redução do prazo legal para a realização dos registos: serviços mais exigente, prazos mais curtos.

- Os prazos previstos na lei para a realização de actos de registos eram, em regra, de 15 dias. No registo civil não existem prazos, pois a maioria dos actos são praticados no momento.
- **Desde Junho de 2006 que se tem vindo a reduzir estes prazos legais.** Existem serviços onde a redução é drástica, como no caso da Empresa na Hora, Documento Único Automóvel, Casa Pronta ou actos praticados on-line. Nestes, os prazos passaram de 15 para um ou dois dias.
- No caso do Registo Predial, a redução do prazo geral de 15 para 10 dias terá efeitos a partir de 21 de Julho de 2008.

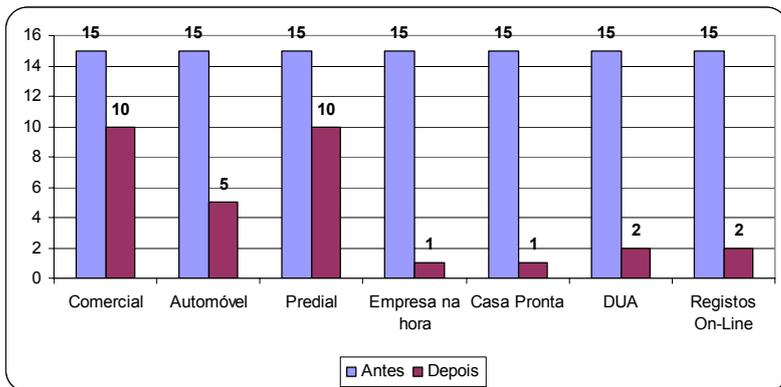
Em 2005...

Registos em 15 dias

Em 2007...

Registos em 10, 5 dias ou na Hora

Evolução do prazo legal para elaboração de registos



Eliminação da competência territorial

- Até 2005, os actos de registo só podiam ser praticados pela conservatória competente.
- Como o processo de registo estava dependente de livros, onde estivesse o livro era onde poderia ser praticado o Registo.
- Estas barreiras têm vindo a ser eliminadas, oferecendo a possibilidade de praticar os actos de registo onde for mais conveniente.
 - Registo Automóvel, Outubro 2005;
 - Registo Comercial, Janeiro 2007;
 - Registo Civil, Setembro 2007;
 - Registo Predial, 1 de Janeiro 2009.

Até 2005...

Registos tinham de ser efectuados em locais pré-determinados

Em 3 anos...

Foram abolidas fronteiras

Recursos mais capazes, melhor serviço

Uma estratégia, um resultado

A rede de conservatórias apresentava-se desadequada à realidade e às necessidades. Foi operada uma revolução, com resultados em pouco tempo.

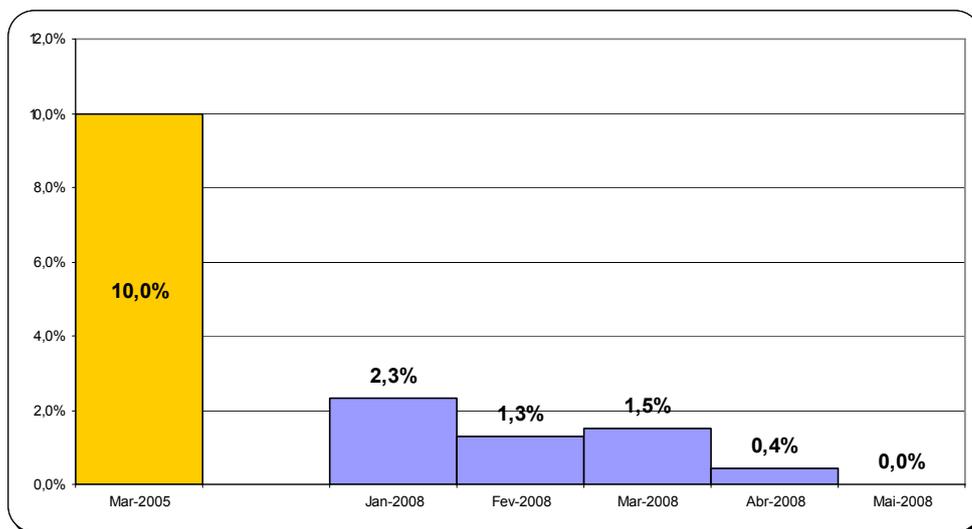
• Foram criadas as condições

- A rede passou a dispor de aplicações informáticas para a sua actividade quando no passado tudo era feito em papel.
- A rede passou a dispor de mais e melhor equipamento.
- Os produtos foram reinventados, reestruturados e simplificados com vista a obter mais e melhores produtos.
- A rede foi formada.
- A qualidade da prestação de serviços aumentou, mais atendimento, mais rápido e onde for preciso.

Todas estas alterações produziram resultados

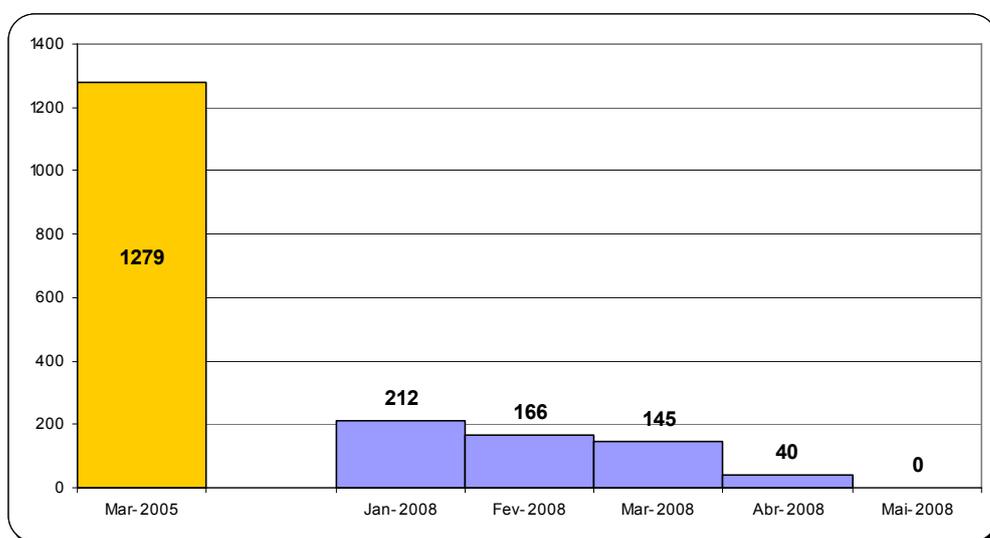
- Em Março de 2005, 10% das conservatórias estavam atrasadas.
- Em **Mai de 2008, foram eliminados os atrasos nas conservatórias: 0% de conservatórias atrasadas, ou seja, 100% de conservatórias em dia.**

Comparação da percentagem de conservatórias atrasadas em Março de 2005 e o ano de 2008



- Em Março de 2005, registaram-se 1.279 dias de atraso nas conservatórias.
- Em Maio de 2008, foram eliminados os atrasos nas conservatórias: 0 dias de atraso.

Comparação dos dias de atraso das conservatórias em Março 2005 e o ano de 2008



Um valor só possível de conseguir através de um amplo conjunto de medidas reformadoras do negócio.

