

# 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.*

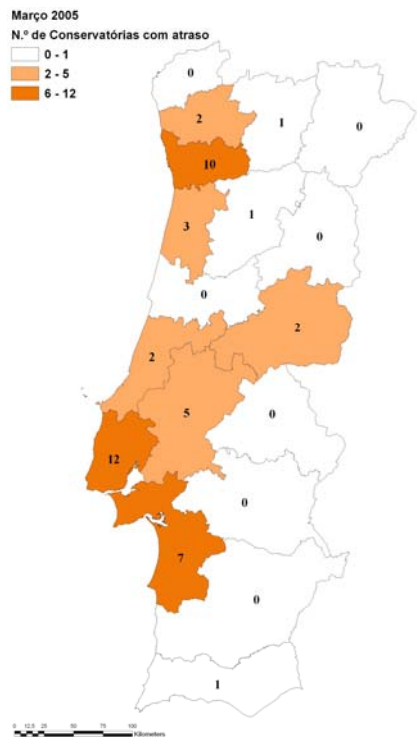
*Os atrasos nas conservatórias são medidos pelo tempo decorrido após o prazo legal para a elaboração do registo.*

*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.

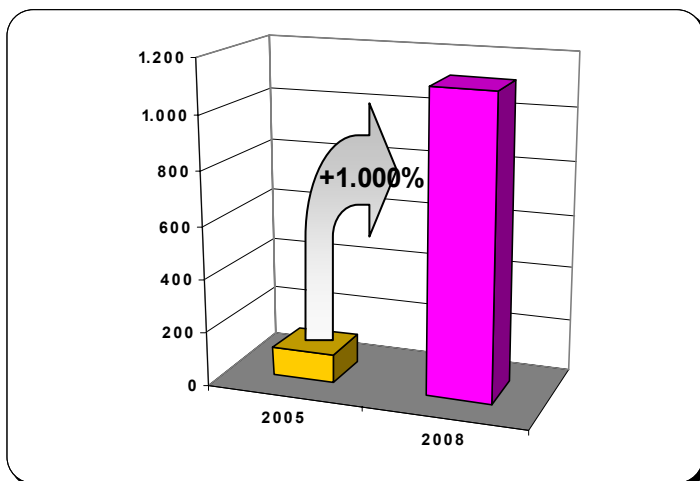
## Melhores meios informáticos nas conservatórias

*Aposta clara nas novas tecnologias para modernização da rede.*

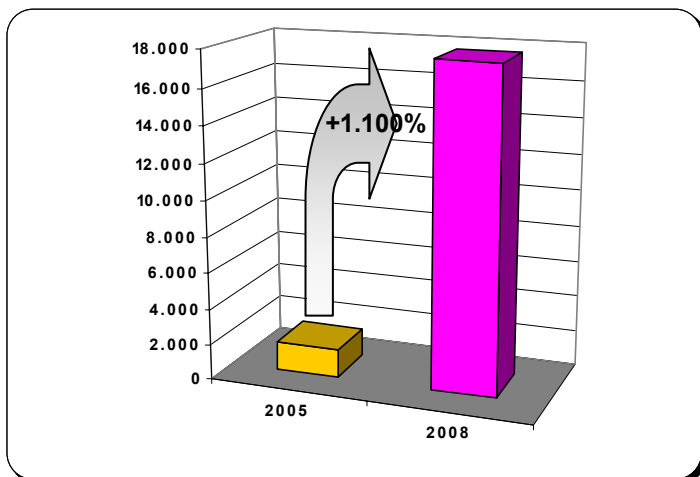
### ● Informatização das Conservatórias

- 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**

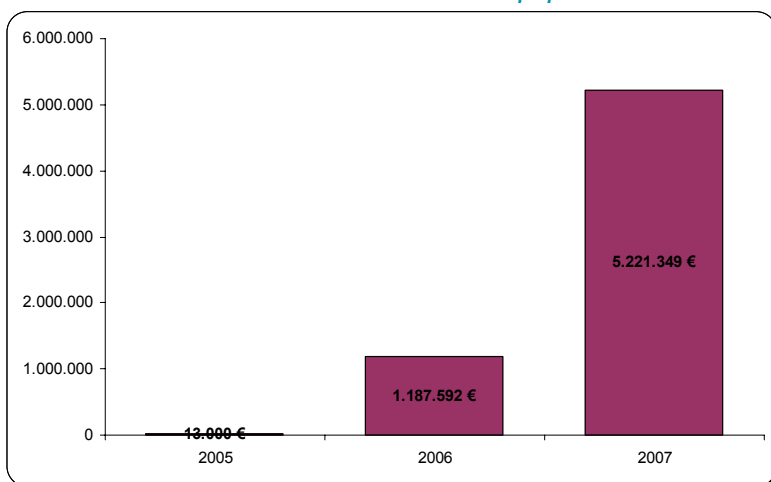
**+ 1.000 Postos  
com aplicações  
de registos**

## ● Aquisição de equipamentos informáticos

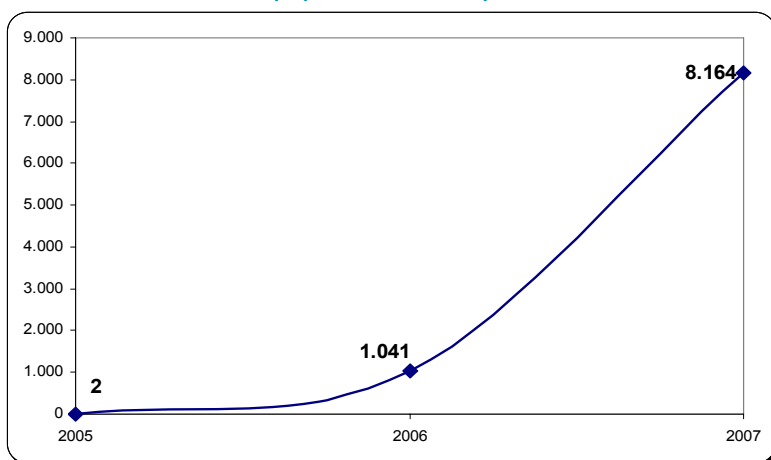
- Plano de investimento ambicioso na modernização dos equipamentos das conservatórias.

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
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1.041</b>	<b>8.164</b>

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*

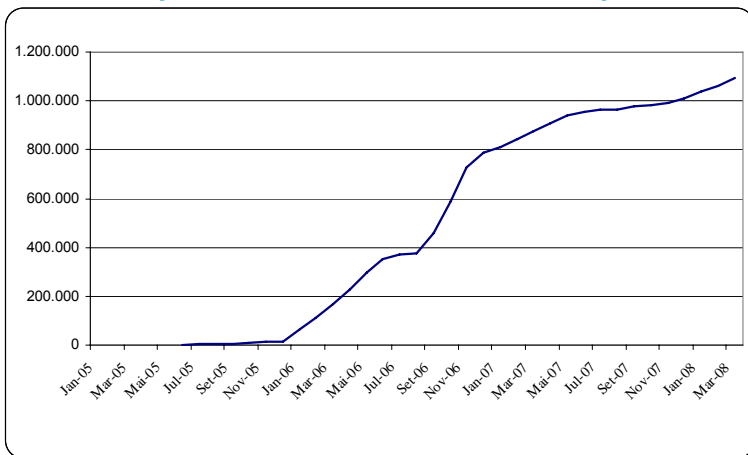
## Colaboradores mais qualificados, melhor atendimento

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

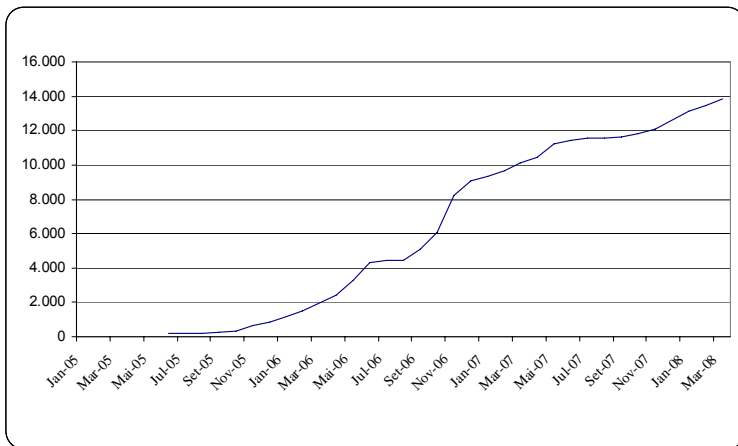
- Ampla plano de ações de formação que visaram a atribuição de competências aos funcionários na utilização de meios informáticos.

*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...*

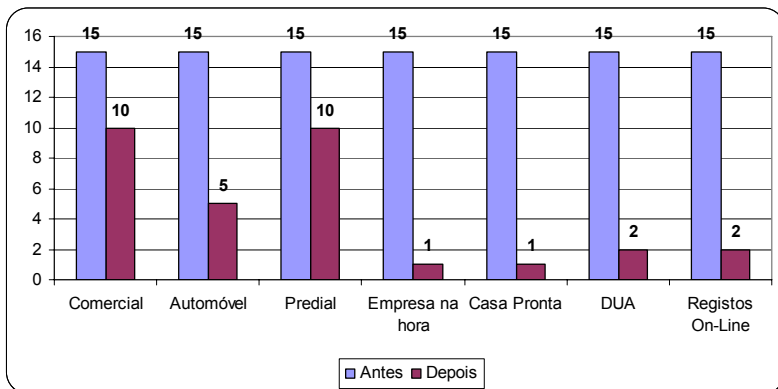
**Registos em 15  
dias**

*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.*

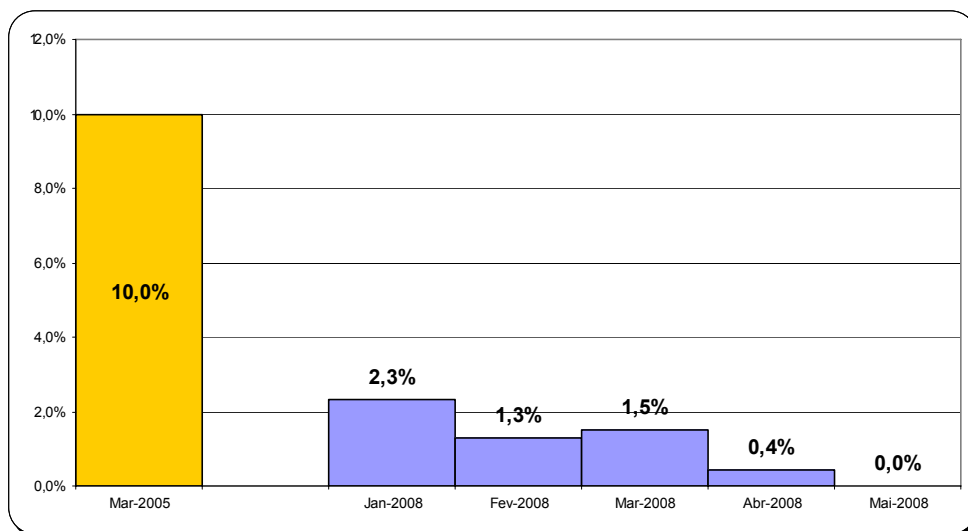
### • Foram criadas as condições

- 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*

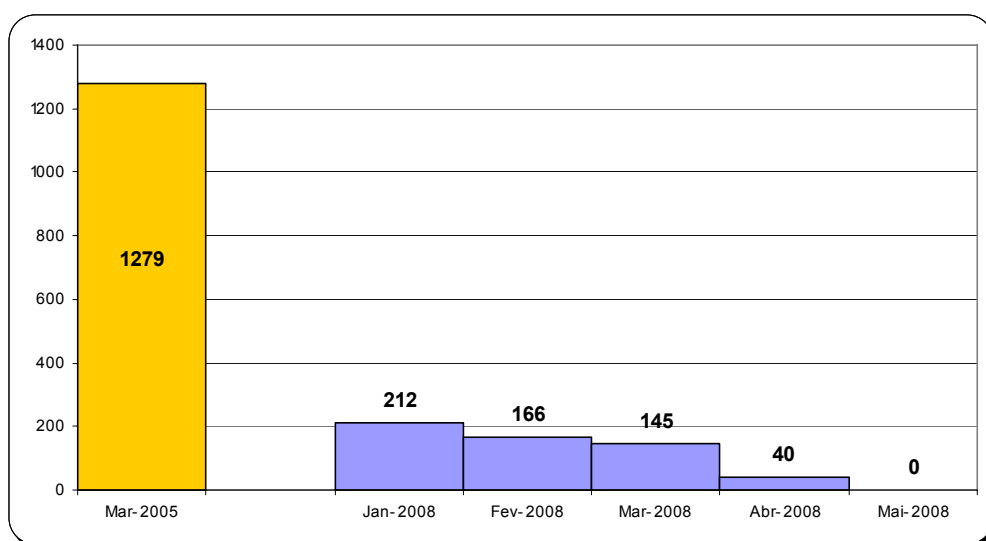
- Em Março de 2005, 10% das conservatórias estavam atrasadas.
- Em **Mai de 2008, foram eliminados os atrasos nas conservatórias: 0% de conservatórias atrasadas, ou seja, 100% de conservatórias em dia.**

*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.*

