



Exma. Senhora
Chefe do Gabinete de S. Exa. o Secretário de Estado
dos Assuntos Parlamentares
Dr.ª Catarina Gamboa

Ofício n.º 300/2020/MMEAP

09/10/2020

Assunto: Pergunta n.º 4327/XIV/1.ª (BE) – Pedido de emissão de cartão de recém-nascido

Exma. Senhora,

Em resposta à pergunta parlamentar referida em epígrafe, cumpre informar:

O Governo tem vindo a aprofundar os esforços em matéria de simplificação e desmaterialização de serviços, investindo no reforço de uma cultura focada na simplificação administrativa e na inovação de processos, produtos e serviços. O desenho do Programa SIMPLEX 20-21, no passado mês de julho, é a face mais visível desse trabalho, resultado de uma constante articulação ministerial, liderada pela área governativa da Modernização do Estado e da Administração Pública. Tendo por referência a 11.ª edição do Programa SIMPLEX, destaque-se, no que concerne ao objeto da referida pergunta parlamentar, **a implementação da medida da certidão de nascimento *on-line*.**

Neste período de combate à pandemia Covid-19, os serviços públicos têm demonstrado estar à altura dos acontecimentos, tendo dado resposta às necessidades da população e feito adaptações no respetivo funcionamento, quer ao nível dos trabalhadores, quer em termos dos sistemas informáticos para darem resposta a um aumento súbito de utilização de meios digitais.

Neste sentido, muitas foram as medidas adotadas no sentido de evitar também as deslocações dos cidadãos a espaços de grande afluência ao público.

Na fase mais crítica da pandemia, o atendimento informativo fez-se exclusivamente por telefone e e-mail (reduzindo a necessidade de deslocação aos serviços), atualmente o atendimento presencial fez-se unicamente por agendamento prévio, para serviços transacionais



e não informativos e centralizou-se a informação sobre pontos de atendimento abertos – ePortugal.

A medida que determinou a aceitação de certidões e documentos até 30 de outubro de 2020, ou após esta data desde que o seu titular faça prova de que já procedeu ao agendamento da respetiva renovação, bem como o reforço dos serviços digitais e linhas telefónicas de apoio a cidadãos e empresas, foram determinantes para a gestão da afluência presencial aos serviços.

Particularmente no que ao Cartão do Cidadão diz respeito, e na sequência do trabalho continuado com a área governativa da Justiça, **foram desenvolvidas medidas para facilitar a renovação e a entrega do Cartão de Cidadão, como a renovação automática, a renovação e entrega (a partir do dia 16/09) nos Espaços Cidadão e o levantamento nos Quiosques Cidadão** (diversificação de resposta de atendimento presencial, dispersando territorialmente o atendimento e aproximando dos cidadãos, em parceria com municípios, resultante de uma parceria entre AMA, IRN, IGFEJ e respetivos municípios).

Sem prejuízo, naturalmente, das responsabilidades que impendem sobre esta área governativa em matéria de modernização, inovação e simplificação administrativa do Estado e da Administração Pública, as questões em causa deverão conhecer uma melhor resposta e esclarecimento por parte da área governativa da Justiça, tutela do Instituto de Registos e Notariado, I.P. (inserindo-se nas atribuições do mesmo serviço a matéria respeitante à emissão, substituição e cancelamento do cartão de cidadão).

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete,

(Ana Resende)