



Ex.<sup>ma</sup> Senhora  
Chefe do Gabinete de  
Sua Excelência o Secretário de Estado dos  
Assuntos Parlamentares  
Palácio de S. Bento  
1249-068 LISBOA

SUA REFERÊNCIA  
Of. n.º 2660  
Ent. 5262

SUA COMUNICAÇÃO DE  
03.09.2021

NOSSA REFERÊNCIA  
P.º 9474/2019  
N.º 1563

DATA  
4 OUT. 2021

**ASSUNTO:** Resposta à Pergunta n.º 2743/XIV/2.<sup>a</sup>, de 3 de setembro de 2021, do Grupo Parlamentar do Partido Social Democrata (Deputados Carlos Peixoto, Mónica Quintela, Márcia Passos, Catarina Rocha Ferreira, André Coelho Lima, Lina Lopes, José Cancela Moura, Emília Cerqueira, Duarte Marques e Sara Madruga da Costa) - **Caos no atendimento das conservatórias e dos serviços de registos das lojas do cidadão.**

Em referência ao V. ofício acima indicado, junto tenho a honra de remeter a V. Ex.<sup>a</sup> a resposta à pergunta melhor identificada em epígrafe.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

Henrique Antunes



## NOTA

**Assunto: Resposta à Pergunta n.º 2743/XIV/2.<sup>a</sup>, de 3 de setembro de 2021, do Grupo Parlamentar do Partido Social Democrata (Deputados Carlos Peixoto, Mónica Quintela, Márcia Passos, Catarina Rocha Ferreira, André Coelho Lima, Lina Lopes, José Cancela Moura, Emília Cerqueira, Duarte Marques e Sara Madruga da Costa) - Caos no atendimento das conservatórias e dos serviços de registos das lojas do cidadão**

Os Senhores Deputados Carlos Peixoto, Mónica Quintela, Márcia Passos, Catarina Rocha Ferreira, André Coelho Lima, Lina Lopes, José Cancela Moura, Emília Cerqueira, Duarte Marques e Sara Madruga da Costa do Grupo Parlamentar do Partido Social Democrata, ao abrigo do disposto na alínea d) do artigo 156º da Constituição da República Portuguesa e da alínea e) do n.º 1 do artigo 4º do Regimento da Assembleia da República, questionaram o Governo, através da Senhora Ministra da Justiça, relativamente ao caos no atendimento das conservatórias e dos serviços de registos das lojas do cidadão, nos seguintes termos:

1. De que forma pretende o Governo resolver o problema das longas filas de espera à entrada das conservatórias e dos serviços de registos das lojas do cidadão?
2. Como pode ser assegurado ao cidadão um efetivo e atempado atendimento nos serviços de registo, seja nas conservatórias, seja nas lojas do cidadão?
3. Prevê o Governo um reforço de recursos humanos na área dos registos? Em caso positivo, para quando?



\*

Desde 2 de março de 2020 até hoje, o país tem vivido uma situação completamente anómala na sua história recente, resultado da pandemia COVID 19.

Durante este período, com 2 confinamentos, restringiu-se o atendimento presencial a serviços essenciais e no resto do tempo, até meados de junho de 2021, somente existia atendimento presencial com recurso a marcação prévia.

A abertura ao atendimento espontâneo foi feita progressivamente, de acordo com a evolução das regras de saúde pública de combate à pandemia, iniciando-se em agosto para as conservatórias e setembro para as Lojas do Cidadão.

Desde janeiro de 2020 até setembro de 2021, dando exemplo, apenas, dos serviços com maior procura, o Instituto de Registos e Notariado (IRN) efetuou 4,2 Milhões de pedidos de Cartão de Cidadão e 290.000 passaportes, foram concluídos 150.000 pedidos de nacionalidade.

Apesar do contexto, os serviços de Registos, tal como toda a Administração Pública, não pararam e não deixaram de cumprir o seu importante papel de serviço público.

Neste período, o grande foco do governo e do IRN, foi o de encontrar soluções que rapidamente mitigassem os constrangimentos por acumulação de pedidos e na disponibilização de soluções que retirassem a necessidade de deslocações presenciais aos serviços de atendimento, que tradicionalmente, ronda os 18.000 atendimentos diários e que por força da pandemia se foram acumulando.

Foram desenvolvidas várias medidas, que, em conjunto, descomprimiram o atendimento no período mais crítico da pandemia. Durante o ano 2020, avançou-se com pedidos de renovação via SMS, um projeto piloto de entrega em casa, que culminou em



2021, com a renovação automática de Cartão de Cidadão (CC). O IRN envia para casa de todos os cidadãos maiores de 25 anos, a carta PIN que para além dos códigos de acesso, inclui uma referência multibanco. Após o pagamento o cidadão recebe o CC em sua casa.

Com estas medidas, conseguiu-se evitar, durante o período de pandemia (2020, até set/2021) 2,2 Milhões de deslocações para atendimento presencial (pedidos de cartão e respetiva entrega): 1 Milhão de CC foram entregues em casa pelos CTT e efetuadas 1,2 Milhões de renovações automáticas, online ou SMS.

Uma outra medida que importa destacar, foi iniciada logo em abril de 2020, com o encerramento dos balcões Nascer Cidadão nos hospitais, e que permitiu disponibilizar o registo de nascimento on-line, evitando que os pais se tivessem de deslocar às conservatórias. Esta medida, disponível para todos os portugueses em Portugal e já em alguns países no estrangeiro, já registou mais de 43 mil registos, dos quais perto de 500 foram realizados no estrangeiro

O regresso progressivo à normalidade, significou igualmente a reabertura do atendimento público espontâneo. No caso das conservatórias, esse atendimento tem sido progressivamente efetuado desde junho, dando prioridade local às urgências. No entanto, para melhor conveniência do cidadão e dos próprios serviços, o agendamento prévio tem-se mantido como uma opção válida.

O IRN abriu o atendimento no Campus de Justiça aos sábados, (desde dia 21 de agosto), entre as 9h e as 15h, para dar resposta às necessidades de atendimento espontâneo, tanto para cartão de cidadão como para o passaporte.

No passado sábado e durante 8 sábados, vão estar abertas, por 13 horas (das 9 às 22 horas), 9 (nove) Lojas de Cidadão - Laranjeiras, Saldanha, Marvila, Odivelas, Porto, Vila Nova de Gaia, Coimbra, Braga e Faro - e os balcões de atendimento ao público do



Instituto de Registos e Notariado, no Campus da Justiça, no Parque das Nações, em Lisboa.

Neste regresso à normalidade, destaca-se, também, a reabertura no mês de julho, dos Balcões Nascer Cidadão, e que tem acontecido de forma gradual e introduzindo a videoconferência como medida de flexibilização do atendimento e possibilidade de otimização de meios existentes no território.

O Governo está a envidar esforços no sentido de reforçar os recursos humanos na área dos registos, procedendo à contratação de novos trabalhadores, quer das carreiras gerais, quer das carreiras especiais de conservador e de oficial de registos. Esses esforços já permitiram concluir o recrutamento de 35 Assistentes técnicos para reforçar frentes de atendimento do Cartão de Cidadão (CC) e Passaporte Eletrónico Português (PEP).

A par deste recrutamento, o primeiro em quase 20 anos, abriu-se, em fevereiro de 2021, um procedimento simplificado de mobilidade para mais 100 assistentes técnicos procedendo-se, em conformidade, a um significativo ajuste nos mapas de pessoal dos serviços de registo, que levou à criação de postos de trabalho da carreira e categoria de assistente técnico, para exercício de funções de apoio nas Conservatórias, de natureza meramente executiva, nas áreas de atuação específicas do CC e do PEP, bem como digitalização e arquivo de documentos.

No âmbito do recrutamento centralizado o IRN pode também contratar técnicos superiores, deste modo, no programa «EstágiAP XXI», foram aprovados 17 estágios para Técnicos superiores, em várias áreas do conhecimento e em locais tão diversos como Lisboa, Bragança, Portalegre, Castelo Branco, Faro, Évora, Coimbra, Beja e Vila Real.

Importando destacar que longe do “caos” indicado na pergunta, a maior parte do território nacional tem tido, sempre, agendamentos disponíveis, para além da



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**

GABINETE DA SECRETÁRIA DE ESTADO  
DA JUSTIÇA

possibilidade de atendimento sem prévia marcação. Existe maior pressão nos atendimentos, nos locais onde estão a ser disponibilizadas mais soluções de atendimento presencial, como já foi referido.

Por cada dia que passe, com menos limitações em termos de regras de saúde pública, os serviços de atendimento, como nos restantes setores da sociedade, vão conseguir dar uma maior e melhor resposta às necessidades dos cidadãos.

\*

Gabinete da Secretária de Estado da Justiça

Lisboa, 4 de outubro de 2021