



**Ministério da Justiça
Direcção Geral dos Registos, Notariado e Identificação**

**PROJECTO DE MODERNIZAÇÃO DOS REGISTOS,
NOTARIADO E IDENTIFICAÇÃO**

*Uma nova imagem para os serviços dos RNI,
Uma nova filosofia de atendimento ao cliente*

1. OBJECTIVOS

2. OBJECTO DA REFORMA

3. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. OBJECTIVO

O projecto da Modernização dos RNI visa oferecer ao cidadão um serviço rápido e seguro, acessível de qualquer ponto do país.

2. OBJECTO DA REFORMA

A reforma abrange todos os processos (dos RNI) que sofrerão uma reengenharia, focada no **atendimento do cliente** e que inclui o seguinte:

- i. Informatização dos livros de assentos
- ii. Procedimentos mais céleres e mais simples
- iii. Novos equipamentos e infra-estruturas de comunicação necessários
- iv. Os serviços estão sendo reorganizados de acordo com os novos processos,
- v. Modificação dos espaços – Uma nova identidade corporativa para os serviços dos RNI, transmitindo uma imagem moderna que reflecta a reforma
- vi. Servidores dos RNI mais e melhor capacitados, com o know-how indispensável para o bom funcionamento dos serviços reformados.

3. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

- O serviço será focalizado no **atendimento célere, atencioso, eficaz e prestável**, com uma boa postura perante o cliente e com bom conhecimento da parte dos servidores da legislação e dos procedimentos
- Os Serviços dos RNI serão organizados em **Front Office** e **Back Office**. O Front Office é o sítio de contacto com o cliente e funcionará na óptica multifuncional. O Back Office é o sítio de processamento dos pedidos com as competências de controlo de gestão do Front Office, gestão provisional, estratégica, apoio à prestação de serviço de atendimento, actualização e manutenção das bases de dados, melhoria contínua dos processos em favor da qualidade, segurança da informação do cliente, gestão dos protocolos de acesso à informação de outras entidades, gestão da tesouraria, etc.
- O Sistema de registos funcionará numa **base informatizada**, única em que para a requisição de qualquer acto o utente

precisará apenas de se identificar, identificar o objecto do acto e apresentar os documentos suficientes para a realização do mesmo. A competência das repartições será genérica para todos os actos, sendo o acesso directo de qualquer ponto do país.

- Os procedimentos serão simplificados, de forma a dispensar os passos que não representem valor para nenhuma das partes e serão criados todos os suportes de informação para que o **cliente** ao chegar aos balcões possa ser **atendido com a maior celeridade possível**.