DESPACHO

N.º 31/PCD/2025

Assunto: **Delegação e subdelegação de competências – Gestão de Procedimentos do Canal de denúncias internas – reclamações por essa via apresentadas.**

Data: 19-05-2025 Nº de Páginas: 3

1 - A delegação e a subdelegação de competências constituem instrumentos privilegiados de gestão, cabendo aos titulares dos cargos de direção a promoção da sua adoção, enquanto meios que propiciam a redução de circuitos de decisão e uma gestão mais célere e desburocratizada baseada numa maior autonomia e responsabilidade dos delegados.

2 - Considerando que:

A - No âmbito do Canal de denúncias disponibilizado pelo IRN, I.P. são admissíveis:

1. Denúncias que configurem infrações previstas no artigo 2.º do Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações (RGPDI)- Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro;
2. Denúncias de atos de corrupção e infrações conexas, nomeadamente os definidos pelo artigo 3.º do Regime Geral da Prevenção da Corrupção (RGPC) – aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro - […] os crimes de corrupção, recebimento e oferta indevidos de vantagem, peculato, participação económica em negócio, concussão, abuso de poder, prevaricação, tráfico de influências, branqueamento ou fraude na obtenção ou desvio de subsídio, subvenção ou crédito, previstos no Código Penal, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 48/95, de 15 de março, na sua redação atual(…);
3. Denúncias de assédio, em qualquer das modalidades em que possa manifestar-se;

B – No âmbito da utilização do Canal de Denúncias do IRN, IP, desde a sua disponibilização pública em 15 maio de 2023, tem-se verificado um incremento de manifestações/apresentações/reportes de situações que expressam a insatisfação por parte dos cidadãos em relação a um serviço prestado e/ou produto disponibilizado nos serviços de registo, com natureza variada, desde a qualidade do serviço, valores cobrados, tempos de espera no atendimento, entre outros assuntos, com o intuito de resolver o problema enunciado, o que cai no âmbito da definição de uma "reclamação" apresentada por escrito;

C – Tais situações não se enquadram no âmbito de uma "denúncia" enquanto ato que visa informar as autoridades competentes sobre uma atividade ilegal ou uma suspeita de ilegalidade, que se tenha verificado. Neste enquadramento, as denúncias pretendem enunciar atividades que resultem na violação de leis, de regulamentos ou procedimentais, envolvendo de alguma forma atos ilícitos como corrupção, fraude ou abuso de poder ou outras, como o assédio, cujo objetivo é levar à responsabilização das pessoas ou entidades envolvidas e, assim, contribuir para a prevenção de futuras violações punidas e previstas no Código Penal ou em outra legislação específica;

D – Na estrutura orgânica do IRN, IP, por decorrência do estabelecido no artigo 7º, nas alíneas m) e n) da Deliberação nº 819/2020, de 21 de agosto, alterada pelas Deliberação nº 237/2021, de 5 de março, e Deliberação nº 1131/2024, de 27 de agosto, detém competência para a análise e apreciação e resposta às reclamações e exposições sobre serviços do IRN, IP, bem como para a análise e tramitação das reclamações sobre a atividade notarial, o Centro de Operações de Registo (COR) ;

E – As "denúncias" ou exposições que se enquadrem nas tipologias explicitadas no ponto B, e fora do âmbito das contempladas no ponto A, seguem, subsequentemente à análise preliminar de qualificação da natureza da matéria denunciada, a tramitação interna normalmente aplicável às participações, queixas, exposições e reclamações dos serviços de registo, ou do notariado, podendo ser tratadas no âmbito das competências orgânicas do IRN, IP.

3 - Assim, ao abrigo do disposto nos artigos 44.º, 46.º, 47.º e 55.º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro, na sua versão em vigor, conjugado com os n.ºs 1 e 6 da Deliberação n.º 648/2025, de 9 de abril de 2025, publicada no Diário da República, II Série, nº 94, de 16 de maio de 2025, subdelego na **Licenciada Alexandra Maria Caldeira Teles**, Coordenadora da Unidade de Auditoria e Controlo Interno os poderes para a prática do ato de decisão de reencaminhamento ao Centro de Operações de Registo (COR) proposta nas informações que, formalizando o resultado da análise preliminar de qualificação da matéria denunciada concluam que cai no âmbito da definição do que configurando uma "reclamação" apresentada por escrito, designadamente quando reportando a:

a) - Situações de atraso nos serviços de registo;
b) - Tempos de espera no atendimento;
c) - Indisponibilidade ou modo de disponibilização de senhas;

d) - Deficiência no agendamento de atos ou processos;

e) - Custo emolumentar dos atos requeridos;

f) - Horário de atendimento dos serviços de registo;

g) - Funcionamento dos serviços online;

h) - Afetação de recursos humanos;

i) - Funcionamento ou constrangimentos das aplicações de suporte à atividade dos serviços de registo;

j) - Insatisfação quanto ao atendimento reportando a requisitos de qualificação ou de instrução dos atos requeridos, ou da emissão de documentos na rede de serviços;

k) - Insatisfação quanto ao atendimento reportando a não atendimento telefónico ou a atraso na resposta a comunicações/pedidos de informação por email.

4 – Em caso de ausência, falta ou impedimento temporário a substituição da Licenciada Alexandra Maria Caldeira Teles é assegurada pelo Licenciado Francisco José Sempiterno Subtil, e em caso de ausência ou impedimento deste, pela Licenciada Gabriela Cristina Martins de Carvalho Morgado, na medida das competências legalmente conferidas à Unidade, assim lhes delegando igualmente o poder decisório para o efeito necessário e adequado à(s) substituição(ões) que venham a suceder.

3 - Revogo o despacho 11/PCD/2025 por mim proferido em 10 de fevereiro de 2025.

4 - O presente despacho produz efeitos a partir de 7 de abril de 2025, ficando por este meio expressamente ratificados, nos termos do n.º 5, do artigo 164.º do Código do Procedimento Administrativo, todos os atos praticados que se insiram no âmbito da presente delegação até à data da sua publicitação, na página institucional do IRN, IP e na intranet.

Assinado digitalmente pelo Presidente do Conselho Diretivo do IRN, I.P, Jorge Rodrigues da Ponte.