



# Unidade de Apoio, Planeamento Estratégico e Relações Internacionais

## Plano Atividades 2022

| NOVEMBRO 2022



## **FICHA TÉCNICA**

### **TÍTULO**

Plano Atividades 2022

### **PROPRIEDADE**

Copyright © Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.  
Documento não controlado após impressão

### **AUTOR**

Departamento de Identificação Civil

### **PAGINAÇÃO**

Gabinete de Acompanhamento de Gestão,  
e de Comunicação, Imagem e Design

### **CONTACTOS**

Av. D. João II, nº 1.8.01  
Edifício H - Campus da Justiça  
Parque das Nações  
1990-097 Lisboa

T. 217 985 500

F. 217 817 693

[irn.justica.gov.pt/](http://irn.justica.gov.pt/) | [geral@irn.mj.pt](mailto:geral@irn.mj.pt)

### **DATA DE PUBLICAÇÃO**

2022/11/10

Versão eletrónica disponível em:

[irn.justica.gov.pt](http://irn.justica.gov.pt)



# Índice

<b>1</b>	<b>Nota Introdutória</b> .....	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>O IRN, I.P.</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1</b>	<b>Apresentação</b> .....	<b>9</b>
<b>2.2</b>	<b>Estrutura Orgânica</b> .....	<b>11</b>
2.2.1	Orgânica .....	12
<b>2.3</b>	<b>Enquadramento</b> .....	<b>14</b>
	<b>QUAR</b> .....	<b>17</b>
<b>3</b>	<b>Orientação e Gestão Estratégica</b> .....	<b>18</b>
<b>3.1</b>	<b>QUAR</b> .....	<b>18</b>
3.1.1	Atividades a desenvolver no que concerne aos objetivos operacionais.....	18
<b>3.2</b>	<b>Os nossos Recursos</b> .....	<b>33</b>
3.2.1	Recursos Humanos .....	33
3.2.2	Recursos Financeiros .....	34
3.2.3	Recursos Tecnológicos .....	35
3.2.4	Recursos Materiais .....	36
3.2.5	Acompanhamento e Avaliação do Plano .....	36



**Controlo de Documentos – Registo de alterações**

Data	Versão	Descrição de alteração
Novembro 2022	1	

# Nota Introdutória



## **1 Nota Introdutória**

Como nota introdutória, o Instituto dos Registos e do Notariado tem sido desafiado desde há muito tempo, como um organismo da Administração Pública pioneiro na transformação digital, mas garante, em simultâneo, da segurança jurídica e da manutenção da credibilidade da atividade dos registos e de identificação civil.

Neste contexto, o IRN está a desenvolver um amplo e aprofundado trabalho de revisão dos seus modelos e sistemas de trabalho, nas várias áreas de atividade, que implica a transformação das aplicações, mas também a assimilação de novas formas de estar na sociedade, através das oportunidades que o PRR potencia.

Partindo desta perspetiva e das obrigações que dela resultam, o Conselho Diretivo considera que os objetivos macro que devem ser atingidos pelos serviços, nas suas várias dimensões são, em primeiro lugar, o bem-estar dos recursos humanos.

Relativamente aos outros objetivos estratégicos, sabemos que a interoperabilidade entre os sistemas é essencial, quer para o cidadão, quer para os trabalhadores dos registos. Ao mesmo tempo, a pandemia mostrou-nos as possibilidades que o atendimento à distância permite, estabelecendo-se canais alternativos de atendimento e desmaterialização de processos.

Por último, não podemos esquecer que os espaços de trabalho e de atendimento carecem de melhorias, tornando-os mais acessíveis e inclusivos, o que permite também uma imagem mais positiva do IRN, a par de ambientes de trabalho mais eficientes, seguros e agradáveis.

Assim, procuramos diminuir a pressão sobre o atendimento, além de dignificar a representação geográfica dos serviços do IRN.

O IRN, I.P.



2.1

Apresentação





## **2 O IRN, I.P.**

### **2.1 Apresentação**

#### **Missão**

O Instituto dos Registos e do Notariado, abreviadamente designado de IRN, I.P., é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa, que, conforme dispõe o Decreto-Lei nº 148/2012, de 12 de julho, conjugado com a alteração introduzida pela Lei nº 89/2017, de 21 de agosto (que aprovou o Regime Jurídico do Registo Central do Beneficiário Efetivo, transpondo a Diretiva (UE) 2015/849, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2015), tem por missão executar e acompanhar as políticas relativas aos serviços de registo, tendo em vista a prestação de serviços aos cidadãos e às empresas em áreas de negócio distintas: identificação civil, registo civil, registo predial, registo comercial, registo de bens móveis, nacionalidade e registo de pessoas coletivas, bem como assegurar a regulação, controlo e fiscalização da atividade notarial.

#### **Visão**

Ser o serviço público em que as pessoas mais confiam.

#### **Valores e Princípios**

##### **Segurança**

Priorizamos um conjunto de competências e valências que promovem o rigor, qualificação e seriedade dos trabalhadores, contribuindo para o elevado valor de segurança jurídica presente em cada ato.

##### **Acessibilidade**

Privilegiamos a disponibilização de serviços de forma simplificada, com vista a promover, por um lado, a autonomia dos cidadãos e das empresas no acesso à distância a muitos produtos e, por outro lado, salvaguardando-se a autonomia técnica dos nossos trabalhadores, incentivamos uniformização procedimental, com o objetivo de obter respostas mais céleres e a aumentar níveis de satisfação dos nossos clientes.

##### **Cooperação**

Temos um espírito de equipa que se estende à nossa relação com o exterior: de colaboração no sentido da melhoria, partilha de conhecimentos e inovação contínuas.

##### **Otimização de recursos**

Introduzimos práticas de otimização dos nossos recursos, com vista a uma maior eficiência interna, reorganização dos modelos de atendimento e maior comodidade para os trabalhadores e para os cidadãos. Procuramos as melhores soluções em termos de instalações e de aplicação dos recursos financeiros e materiais, promovendo o seu reaproveitamento, não só numa lógica economicista, mas de proteção ambiental.

# 2.2

Estrutura Orgânica



## 2.2 Estrutura Orgânica

### **O Instituto dos Registos e Notariado compreende:**

- serviços centrais, organizados em unidades orgânicas nucleares e flexíveis, e
- serviços de registo, que incluem os serviços desconcentrados e os serviços centrais.

### **São órgãos do IRN:**

- Conselho Diretivo composto por uma presidente, um vice-presidente e um vogal;
- Conselho Consultivo.

O IRN estrutura-se em cinco unidades orgânicas nucleares e várias unidades flexíveis.

### **As Unidades Orgânicas nucleares são:**

- O Departamento de Gestão e Apoio Técnico-Jurídico aos Serviços de Registo, abreviadamente designado por DGATJ;
- O Departamento de Recursos Humanos, abreviadamente designado DRH;
- O Departamento Financeiro, abreviadamente designado por DF;
- O Departamento de Identificação Civil, abreviadamente designado por DIC;
- O Departamento Patrimonial, abreviadamente designado por DP.

### **A sua estrutura orgânica está estabelecida nos seguintes diplomas:**

- Decreto-Lei n.º 148/2012, de 12 de julho;
- Estatutos do Instituto dos Registos e do Notariado, I. P., aprovados pela Portaria n.º 387/2012, de 29 de novembro;
- Deliberação n.º 819/2020, publicada no Diário da República n.º 163/2020, Série II de 2020-08-21;
- Deliberação n.º 237/2021, publicada no Diário da República n.º 45/2021, Série II de 2021-03-05.



2.2.1 Orgânica





# 2.3

Enquadramento



### 2.3 Enquadramento

Para preparação do Plano de Atividades do IRN, atentas as especiais funções junto dos cidadãos, visto que grande parte dos nossos serviços são dirigidos diretamente à satisfação de necessidade dos mesmos, estamos atentos ao Programa do XXII Governo Constitucional (2019-2023). Neste contexto, consideramos como especial fundamento da preparação do plano, o acesso e a melhoria dos serviços públicos, bem como a qualidade do atendimento dos cidadãos.

Ainda como referência, balizamos este Plano de Atividades, no programa Justiça + Próxima 20-23, sobretudo, com foco no Cidadão, mas também numa revisão dos nossos sistemas, continuando a aposta nos serviços à distância, permitindo agilizar o atendimento, dando a oportunidade ao cidadão de recorrer aos serviços sem se preocupar com deslocações ou filas de espera. No contexto deste programa, destacamos também como sendo de extrema importância, a necessidade de dar aos cidadãos e às empresas, serviços de acesso simplificado, que permitam uma maior integração, sem exclusão dos interessados, através de canais diversificados.

Por outro lado, o Programa SIMPLEX 21-22, que se assumiu como transformador da Administração Pública, abrange igualmente medidas facilitadoras do acesso aos serviços públicos, por todas as pessoas e de reforço da capacidade interna, por via da colaboração entre organismos.

Esta visão tem possibilitado ao IRN ser um ponto de encontro e de acolhimento de ideias de várias entidades e potenciador de soluções de atendimento inovadoras, que permitem que os cidadãos e as empresas satisfaçam as suas necessidades de informação ou de serviços.

O ano de 2022 é o início da implementação do Plano Recuperação e Resiliência, uma oportunidade de desenvolver, melhorar, juntando todos os interlocutores com o IRN, I.P., de forma a pensar num Instituto para o futuro, com novas valências, sempre com o intuito de cumprir a sua missão de forma mais eficiente.

#### **Tipificação dos clientes:**

O IRN está presente na vida dos cidadãos desde o seu nascimento até ao seu óbito. Do mesmo modo, está presente na vida das pessoas coletivas, empresas, fundações, cooperativas, conferindo-lhes existência jurídica e conformando os seus atos.

Acresce que está presente em todo o território nacional continental e nos Açores, pelo que é conhecedor de diferentes realidades sociodemográficas no país. Na sua atividade, o IRN, através dos seus serviços desconcentrados tem revelado sempre grande capacidade de adaptação aos diferentes contextos do país, assumindo uma posição simultaneamente de proximidade e de inovação junto das diferentes comunidades no território português.

#### **Elaboração do PA e mecanismos de participação:**

No IRN a elaboração do Plano de Atividades reflete o QUAR e os objetivos estratégicos aí definidos.



Revela-se de extrema importância a participação dos trabalhadores na sua elaboração, mas por motivos da especial contingência que temos vivido e para preservar a saúde dos trabalhadores, a participação em larga escala, como era nosso desejo, não foi possível.

#### **Serviços e Produtos:**

Estamos presentes em todos os eventos de vida das pessoas, como o casamento, o divórcio, a regulação de responsabilidades parentais, a aquisição de um automóvel, a compra de uma casa e a sua hipoteca, a criação de uma empresa, a obtenção de nacionalidade, a herança de bens, o registo de testamentos, têm a intervenção de conservatórias, que registam, autenticam e garantem a segurança jurídica. Através da emissão de certidões, fazemos prova de factos jurídicos relevantes para o cidadão.

## Orientação e Gestão Estratégica



3.1

QUAR



### 3 Orientação e Gestão Estratégica

#### 3.1 QUAR

O Plano de Atividades é uma ferramenta necessária para permitir que os trabalhadores e os cidadãos percebam o caminho delineado por este instituto para este ano. Este Plano baseia-se na metodologia do Balance ScoreCard (BSC), criada nos anos 90 para adaptar os modelos de gestão das empresas aos novos desafios.

O Quadro de Avaliação e Responsabilidade é uma forma visual e prática de monitorizar e avaliar os objetivos propostos para este ano. Esta proposta de QUAR, integra 4 Objetivos Estratégicos (OE) e 5 Objetivos Operacionais (OO).

##### 3.1.1 Atividades a desenvolver no que concerne aos objetivos operacionais

#### A. Objetivos Operacionais:

**Parâmetro Eficácia – Objetivos que têm por finalidade a produção de bens e/ou serviços, na medida em que os mesmos atinjam ou ultrapassem os resultados esperados.**

#### **Objetivo 1. Aumentar a oferta de serviços, canais e soluções de atendimento**

<b>Indicador n.º 1</b>				
<b>Prazo para apresentação do caderno de encargos para implementação de soluções alternativas em matéria de Cartão de Cidadão.</b>				
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 Histórico</b>	<b>– UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
10%	50	s/ histórico	DIC	Medida PRR 68
<b>Descrição</b>				
Este indicador mede o número de semanas até a apresentação do caderno de encargos para a implementação de novas alternativas em matéria de Cartão de Cidadão.				
<b>Atividades</b>				
Identificação das especificações de um novo Cartão de Cidadão;				
Criação de novas formas de atendimento do Cartão de Cidadão.				
Elaboração e envio do caderno de encargos.				



<b>Indicador n.º 2</b>				
<b>Prazo disponibilização do ambiente de testes para o desenvolvimento do Sistema de informação para a nova plataforma de Registo da Nacionalidade - SIMPLEX</b>				
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 – Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
20%	50	s/histórico	GSTI, GT (CRCentrais)	Medida 107 “SIMPLEX” 2018 – 2019  Medida PRR 69
<b>Descrição</b>				
Este indicador permite medir o estado de desenvolvimento da nova Plataforma de Nacionalidade.				
<b>Atividades</b>				
Criação de Grupo de Trabalho para acompanhamento e desenvolvimento da plataforma.				
Identificação das especificações e funcionalidades que a plataforma deve conter.				
Apresentação e aprovação do caderno de encargos.				
Contratação de empresa especializada para a construção da nova plataforma.				

<b>Indicador n.º 3</b>				
<b>Prazo de apresentação do caderno de encargos do projeto para a modernização dos SI core registais integrando os princípios do "Digital por definição" e "Declaração única" - registo comercial</b>				
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 – Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
10%	50	s/histórico	GSTI, GT, APCD	Medida PRR 63.1
<b>Descrição</b>				



Este indicador mede o estado de desenvolvimento da criação dos novos sistemas de informação.

**Atividades**

Criação de Grupo de Trabalho para acompanhamento e desenvolvimento do novo portal e do novo sistema de informação.

Levantamento de necessidades para a criação do caderno de encargos.

Auscultação das necessidades de novos serviços/produtos no âmbito do registo comercial.

**Indicador n.º 4****Prazo\* de disponibilização do Gerador Automático de Firmas e Denominações - SIMPLEX**

Peso no objetivo	Meta 2022	2021 – Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
20%	46	s/ histórico	GSTI	Medida do programa «SIMPLEX» 2022

**Descrição**

Este indicador afere o prazo para a disponibilização do Gerador Automático de firmas e Denominações

**Atividades**

Implementar algoritmos de inteligência artificial, com base em processamento de linguagem natural, para a criação automática dos nomes da Bolsa de Firma e Denominações.

Divulgar, eficazmente, a disponibilidade do Gerador Automático de Firmas e denominações, junto do público.

**Indicador n.º 5****Prazo\* para identificação das especificações funcionais necessárias para implementar um sistema de envio de alertas, por falta de prestação de contas das sociedades comerciais - na IES - SIMPLEX**

Peso no objetivo	Meta 2022	2021 – Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
------------------	-----------	------------------	-----------------	--------------------



20%	50	s/ histórico	SJ, GSTI	Medida do programa «SIMPLEX» 2022
<b>Descrição</b>				
Este indicador afere o processo de desenvolvimento do novo sistema de envio de alertas por falta de prestação de contas das sociedades comerciais – Informação Empresarial Simplificada (IES)				
<b>Atividades</b>				
Elaboração de um estudo para identificar as especificidades legais para o novo sistema de envio de alertas, por falta de prestação de contas das sociedades comerciais				
Elaboração de um levantamento de necessidades tecnológicas para o novo sistema de envio de alertas por falta de prestação de contas das sociedades comerciais.				

<b>Indicador n.º 6</b>					
<b>Prazo para identificação das especificações técnicas necessárias para implementar alerta para notificação de registos realizados em entidades comerciais - Seguir + empresa - SIMPLEX</b>					
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 – Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>	
20%	50	s/ histórico	IGFEJ, GSTI, SJ	Medida do programa «SIMPLEX» 2022	
<b>Descrição</b>					
O indicador mede o número de semanas para apresentação das especificações técnicas necessárias para implementar o alerta de notificação de registos realizados em entidades comerciais - Seguir + empresa					
<b>Atividades</b>					
Levantamento das necessidades tecnológicas para implementação do Seguir + empresa.					
Identificação de atos a incluir no sistema de alarmística.					



**Objetivo 2. Reforçar a presença nos contextos nacional e internacional contribuindo para a promoção da economia e para a internacionalização da língua e cultura portuguesas e potenciar a responsabilidade ambiental.**

<b>Indicador n.º 7</b>					
<b>Prazo* de disponibilização do ambiente de testes para o sistema de videoconferência - SIMPLEX</b>					
<b>Peso no objetivo</b>	<b>no</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 – Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
20%		42	s/ histórico	GSTI, COR, APCD	Medida 60 do programa «SIMPLEX» 2020-2021
<b>Descrição</b>					
O indicador mede o número de semanas para a disponibilização em ambiente de testes do Sistema de Videoconferência.					
<b>Atividades</b>					
Preparação do caderno de encargos					
Designação de Conservatórias que fazem parte do grupo de testes					
Criação de um plano de formação e designação dos respetivos formadores					
Designação de uma equipa interna de acompanhamento do desenvolvimento da Plataforma					

<b>Indicador n.º 8</b>					
<b>N.º iniciativas de cooperação com países de Língua Oficial Portuguesa e de colaboração com outros países</b>					
<b>Peso no objetivo</b>	<b>no</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 – Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
20%		10	10	Academia Registos, APCD e GAGCID	Interna



<b>Descrição</b>
O indicador avalia o número de iniciativas de cooperação com países de Língua Oficial Portuguesa e de colaboração com outros países.
<b>Atividades</b>
Colaborar no âmbito das matérias de registo com países de Língua Oficial Portuguesa e de colaboração com outros países.
Participação em eventos e reuniões internacionais na área de registos.
Organização de eventos/reuniões em Portugal, na área dos registos, com vista a dar projeção internacional ao IRN e às atividades de cooperação.
Divulgação das iniciativas de cooperação com países de Língua Oficial Portuguesa e de colaboração com outros países, nos canais de comunicação do IRN.
Realização de formação aos trabalhadores dos países que solicitarem cooperação.

<b>Indicador n.º 9</b>				
<b>N.º de iniciativas de redução do espaço físico de arquivo e de organização de arquivos nos serviços</b>				
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 – Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
10%	15	14	UGDAE	Interna
<b>Descrição</b>				
O indicador indica o número de iniciativas de redução do espaço físico de arquivo e de organização de arquivos nos serviços.				
<b>Atividades</b>				
Identificação das necessidades mais prementes de organização de arquivos nos serviços de registo				
Identificação das necessidades mais prementes de organização de arquivos nos serviços centrais				
Identificação de exemplares de arquivo que sejam passíveis de destruição na reorganização de arquivos				



Identificação das necessidades de equipamento/mobiliário para guarda e conservação de arquivo
Negociação com entidades municipais contratos interadministrativos de conservação e guarda de arquivo.
Preparação, no contexto da privatização de cartórios notariais, e acompanhamento a transferência de arquivos notariais, que permitam a reorganização dos espaços de arquivo nas conservatórias abrangidas.

<b>Indicador n.º 10</b>					
<b>Prazo* para disponibilização de inquérito específico para os cidadãos que recorrem ao nascimento online, para avaliação do serviço - LOE art.º 22.º</b>					
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 – Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>	
50%	45	s/ histórico	CIC	Lei Orçamento de Estado	
<b>Descrição</b>					
O indicador afere a disponibilização de inquéritos específicos para os cidadãos que recorrem ao nascimento online, para avaliação do serviço.					
<b>Atividades</b>					
Elaboração de formulário de inquérito de satisfação aos cidadãos, em relação ao serviço nascimento online					
Aplicação de inquéritos de satisfação / avaliação aos cidadãos					
Análise de resultados e planeamento de ações de melhoria, nos casos em que haja necessidade					

#### **B. Objetivos Operacionais:**

**Parâmetro Eficiência – Objetivos que têm por finalidade otimizar a necessidade de recursos públicos, enquanto relação entre os bens produzidos e serviços prestados e os recursos utilizados (mesma atividade com menos recursos: mesmos recursos produzem mais atividade).**





**Objetivo 3. Fomentar a transparência dos serviços e contribuir para o conhecimento das situações jurídicas referentes aos cidadãos.**

<b>Indicador n.º 11</b>				
<b>N.º de unidades orgânicas que usa o edoclink a nível dos serviços centrais</b>				
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 – Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
30%	4	s/histórico	UGDAE	Interna
<b>Descrição</b>				
O indicador mede o número de Unidades Orgânicas dos serviços centrais do IRN, que utilizam o edcolink				
<b>Atividades</b>				
Criação de um plano de implementação do edoclink nas unidades orgânicas dos serviços centrais do IRN				
Criação e aplicação de um plano de formação do sistema edoclink				
Criação e divulgação de um guia prático de utilização do edoclink				

<b>Indicador n.º 12</b>				
<b>% de serviços onde foi uniformizada a imagem do IRN, face às necessidades identificadas.</b>				
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 – Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
30%	15%	s/histórico	GAGCID	Interna
<b>Descrição</b>				
O indicador mede a percentagem de serviços com imagem atualizada.				



<b>Atividades</b>
Identificação e sinalização dos serviços que necessitam de alteração de imagem
Delineação de um plano de modernização da imagem dos serviços do IRN
Concretização da imagem atualizada de cada serviço de acordo com a região onde o mesmo se insere

**Objetivo 4. Requalificação das instalações dos serviços do IRN e dos equipamentos.**

<b>Indicador n.º 14</b>				
<b>Prazo* para apresentação do caderno de encargos para a renovação do parque de máquinas de recolha biométrica do Cartão de Cidadão</b>				
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 – Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
20%	40	s/histórico	GSTI e DIC	Medida PRR 86
<b>Descrição</b>				
O indicador mede a necessidade de atualização do parque de máquinas de recolha biométrica do Cartão do Cidadão e prepara a sua concretização				
<b>Atividades</b>				
Levantamento de necessidades para a aquisição de máquinas de recolha biométrica				
Preparação e lançamento do concurso público				

<b>Indicador n.º 15</b>				
<b>N.º de pequenas intervenções concluídas (&lt;10K) em instalações dos serviços</b>				
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 – Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>



25%	15	14	DP, GSTI, COR, UGDAE e DF.	Medida 234 do Programa Justiça + Próxima 20-23
<b>Descrição</b>				
O indicador avalia o número de pequenas intervenções concluídas (<10K) em instalações dos serviços.				
<b>Atividades</b>				
Realização do levantamento e diagnóstico das necessidades de obras de requalificações das instalações dos Serviços de Registo				
Inventariação de bens nos serviços e nos espaços de atendimento				
Apresentação do Plano de Requalificação e Modernização do Edificado				

<b>Indicador n.º 16</b>				
<b>% de serviços intervencionados para uniformização do parque informático, de forma a eliminar os equipamentos obsoletos e substituição dos sistemas sem suporte.</b>				
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 - Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
20%	20%	s/ histórico	GSTI	Interna
<b>Descrição</b>				
Este indicador mede a percentagem de serviços intervencionados para uniformização do parque informático.				
<b>Atividades</b>				
Análise do estado atual do parque informático dos serviços				
Realização de caderno de encargos necessários para as aquisições				
Levantamento de equipamentos obsoletos e remoção dos mesmos				



<b>Indicador n.º 17</b>				
<b>% de equipamentos informáticos e ferramentas de produtividade (estações de trabalho, portáteis, impressoras, scanners) entregues aos serviços, face às programadas</b>				
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 - Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
10%	80%	75%	GSTI	Medida 169 do Programa Justiça + Próxima 20-23
<b>Descrição</b>				
O indicador regista o número de equipamentos informáticos e ferramentas de produtividade (estações de trabalho, portáteis, impressoras, scanners) entregues aos serviços.				
<b>Atividades</b>				
Realização do levantamento e diagnóstico das necessidades de equipamentos informáticos e ferramentas de produtividade de suporte à atividade das áreas de registo e nos serviços centrais				
Entrega dos equipamentos informáticos e ferramentas de produtividade de suporte à atividade das áreas de registo (civil, comercial, predial, automóvel, propriedade industrial, etc.) e dos serviços centrais, tais como estações de trabalho, portáteis, impressoras, scanners de alto débito, etc;				
Reconfiguração de equipamentos e entrega aos serviços				

<b>Indicador n.º 18</b>				
<b>N.º de serviços abrangidos por questionário/visitas para recolha e organização de dados sobre o estado das instalações - aos trabalhadores e aos cidadãos - LOE art.º 22.ª</b>				
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 - Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
40%	250	S/histórico	CIC	Lei Orçamento de Estado
<b>Descrição</b>				



O indicador afere a disponibilização de inquéritos de satisfação aos cidadãos.
<b>Atividades</b>
Elaboração de inquéritos aos cidadãos e trabalhadores, sobre o estado das instalações dos Serviços do IRN
Aplicação de inquéritos aos cidadãos e trabalhadores
Planeamento e realização de visitas aos serviços do IRN e recolha de informação no terreno
Análise dos resultados e planeamento de ações de melhoria, nos casos em que tal necessidade seja identificada.

### C. Objetivos Operacionais:

**Parâmetro Qualidade – Objetivos que traduzem o conjunto de propriedades e características de bens ou serviços, que lhes conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas e implícitas dos utilizadores e/ou visam aumentar o respeito por procedimentos pré-definidos.**

**Objetivo 5. Contribuir para a felicidade e bem-estar dos RH e aferir a satisfação dos clientes (pessoas mais felizes).**

<b>Indicador n.º 19</b>				
<b>N.º de inquéritos de satisfação aos cidadãos - LOE art.º 22.º</b>				
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
60%	10	8	CIC.	Lei Orçamento de Estado
<b>Descrição</b>				
O indicador afere a disponibilização de inquéritos de satisfação aos cidadãos.				
<b>Atividades</b>				
Elaboração de inquéritos de satisfação aos cidadãos, em relação à Oferta de Serviços do IRN				
Aplicação de inquéritos de satisfação aos cidadãos				



Análise dos resultados e planeamento de ações de melhoria, nos casos em que tal necessidade seja identificada.

<b>Indicador n.º 20</b>				
<b>Data da reformulação na comunicação através da emissão do número um da Revista do IRN.</b>				
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 - Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
15%	30.11.2022	s/histórico	GAGCID	Interna
<b>Descrição</b>				
O indicador afere a criação da Revista do IRN				
<b>Atividades</b>				
Conceção de um modelo para a revista do IRN				
Contratação de serviços de paginação e impressão da revista				

<b>Prazo* de aprovação por despacho da Política de Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal do IRN, IP</b>				
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2022</b>	<b>2021 - Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
25%	52	s/histórico	URAS	Interna
<b>Descrição</b>				
O indicador mede o prazo de aprovação da Política de Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal do IRN, I.P.				
<b>Atividades</b>				



Definição de um plano para implementação de medidas de conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal do IRN
Criação e aplicação de medidas para a conciliação da vida profissional, pessoal, familiar e pessoal do IRN
Divulgação de medidas de valorização e conciliação pelos trabalhadores do IRN

# 3.2

Os nossos Recursos





## 3.2 Os nossos Recursos

### 3.2.1 Recursos Humanos

O mapa de pessoal do IRN, I.P. aprovado para o ano de 2022 prevê um total de 6138 postos de trabalho, para os serviços de registo e 590 trabalhadores exercem funções nos serviços centrais, distribuídos pelas seguintes carreiras (inclui informação referente a cargos de direção e estão incluídos 83 conservadores de registos e 117 oficiais de registo que exercem funções em mobilidade) – consequentemente, o total dos postos de trabalho e de cargos de direção a considerar é de 6528:

Cargo/carreira	Número previsto
Presidente	1
Vice-Presidente	1
Vogal	1
Dirigentes Intermédios 1º grau	5
Dirigentes Intermédios de 2º grau	11
Técnicos Superiores	107
Especialistas de Informática	7
Técnico Informática	7
Assistentes Técnicos	932
Assistentes Operacionais	36
Conservadores de Registos	707
Oficiais de Registos	4970

Todavia e com base nos dados apurados para o último Balanço Social - o IRN, I.P. contava com 4 700 trabalhadores em exercício de funções, dos quais 3 882 pertencem ao género feminino.

Cargo/carreira	Número existente
Dirigentes superiores	3
Dirigentes Intermédios	16
Técnicos Superiores	54
Informáticos	3
Assistentes Técnicos	429
Assistentes Operacionais	97
Conservadores de Registos	538
Oficiais de Registos	3560



O envelhecimento dos nossos recursos humanos atinge proporções tremendamente preocupantes, porquanto se verifica que temos 3720 trabalhadores com idades iguais ou superiores a 50 anos, que corresponde a cerca de 79% da força de trabalho, sendo que cerca de 57% corresponde a trabalhadores com mais de 55 anos.

O envelhecimento, sem a devida renovação de recursos, põe em risco a atividade do organismo, impedindo que acedam à profissão novos trabalhadores, mais jovens, em princípio, que possam adquirir conhecimentos dos procedimentos e assumir o espírito de equipa que tem permitido ao IRN responder aos grandes desafios com os quais tem sido confrontado.

No decurso da análise de dados de recursos humanos (realizada no âmbito do Balanço Social de 2021), verifica-se que existem 538 conservadores de registos (menos 12 que no Balanço Social de 2020) e 3560 oficiais de registos (menos 110 que no Balanço Social de 2020).

Existem igualmente 54 técnicos superiores, 429 assistentes técnicos (mais 167 que no balanço anterior), 97 assistentes operacionais (menos 4 que no balanço anterior) e 3 informáticos (mais 1 que no balanço anterior).

O IRN, I. P. tem 3 dirigentes superiores e 16 dirigentes intermédios.

A tabela de resultados infra contém os dados apurados relativos às greves referentes a 2021:

Greve	N.º Total de trabalhadores em condições de aderir à greve	N.º trabalhadores em greve	% trabalhadores em greves
<b>Presidente</b>	3929	184	4.68%
<b>Vice-Presidente</b>	3572	1056	29.56%

### 3.2.2 Recursos Financeiros

	2021	2022	
	Pagamentos	Orçamento Aprovado	Varição 2021/2022
<b>Funcionamento</b>	337 562 681,90 €	375 488 920,00 €	11%
<b>Despesa com pessoal</b>	189 870 204,50 €	206 476 914 00 €	8.7%
<b>Aquisição de bens e serviços</b>	49 445 024,08 €	50 939 001,00€	3%
<b>Juros e outros encargos</b>	18 473,28 €	0,00 €	-100%
<b>Transferências correntes</b>	92 591 725,32 €	100 193 180,00 €	8.2%
<b>Outras despesas correntes</b>	4 436 225,04 €	14 287 049,00 €	222%
<b>Aquisição de bens de capital</b>	353 553,88 €	3 298 013,00 €	833%
<b>Transferência de capital</b>	847 475,80 €	294 763,00 €	-65%
<b>Investimento</b>	737 721,17 €	20 905 131,00 €	2734%
<b>Despesa com Pessoal</b>	3 252,08 €	199 949,00 €	6048%



<b>Aquisição de bens e serviços</b>	383 878,43 €	13 836 639,00 €	3504%
<b>Aquisição de bens de capital</b>	350 590,66 €	6 868 543,00 €	1859%
<b>Total</b>	338 300 403,07 €	396 394 051,00 €	17%

O Orçamento global, que corresponde ao orçamento de funcionamento e o de investimento, cresceu 17% face ao orçamento executado no ano transato.

O IRN, I.P., tem, nos últimos anos, apostado no investimento na melhoria das condições de trabalho para os seus colaboradores e para os cidadãos, tentando responder às necessidades. Por outro lado, em 2022, será o começo da implementação do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), que, pela sua natureza estrutural, necessita de um forte investimento, maioritariamente proveniente dos fundos de PRR.

O objetivo dos projetos PRR é a modernização dos serviços do IRN, I.P., de forma a melhorar as condições de trabalho e os serviços prestados aos cidadãos e empresas.

Neste contexto, o valor previsto para o investimento para 2022 aumentou significativamente, passando dos 737 721,17€ para os 20 905 131,31€, sendo que 66% corresponde à aquisição de bens e serviços, 33% à aquisição de bens de capital e só 1% com despesa de pessoal.

### 3.2.3 Recursos Tecnológicos

Os serviços de registo e da identificação civil dependentes do IRN, trabalham com base em aplicações informáticas de suporte a cada uma das áreas de registo, capazes de assegurar a tramitação desmaterializada de todos os pedidos, desde a sua entrada até à emissão e entrega ao cidadão/requerente do recibo e do meio de prova da execução do registo solicitado.

Para além do atendimento presencial, os serviços de registo e de identificação civil, estão também disponíveis através de plataformas online, que permitem o atendimento à distância dos cidadãos/empresas, de forma mais célere, cómoda, rápida e com menos custos.

Nesse sentido, este Instituto, através de projetos associados aos programas SIMPLEX e Justiça + Próxima, tem desenvolvido projetos de simplificação e aproximação dos serviços dos Registos aos cidadãos. Em 2022, o IRN, I.P., continuará a desenvolver projetos nesse âmbito, entre os quais uma nova plataforma de atendimento através de videoconferência, de acordo com o Decreto-Lei n.º 126/2021, de 30 de dezembro.

Também neste sentido, no contexto pós pandemia de COVID-19, através dos fundos provenientes do Plano de Recuperação e Resiliência, o IRN, I.P. irá, durante o ano de 2022, começar a desenvolver projetos, com vista a reformar, modernizar e atualizar os seus serviços, desenvolvendo novos Sistemas Informáticos e Aplicações Informáticas, conectadas entre si, com vista a melhorar o serviço prestado aos cidadãos.



### 3.2.4 Recursos Materiais

O IRN, I.P., está ciente dos problemas que afetam os seus serviços a nível de instalações e equipamentos. Nos últimos anos tem sido feito esforços na resolução dos mesmos. Para o ano de 2022, em articulação com outras entidades, nomeadamente IGFEJ e Municípios, continuará a política de melhoramento das instalações e dos equipamentos.

Estando em formação um plano para pequenas intervenções dos serviços, ao qual os serviços desconcentrados poderão concorrer, assim, acelerando o processo e solucionando alguns dos problemas dos serviços.

O IRN, I.P., tem feito um esforço na atualização do seu parque informático e, durante o de 2022, esse esforço e investimento continuará a ser realizado, a fim de dotar os seus trabalhadores de melhores ferramentas de trabalho, no entanto, devido ao elevado número de trabalhadores e de serviços e a necessidade dos equipamentos fornecidos serem configurados, fará com que a substituição dos equipamentos obsoletos dos serviços seja demorada e não célere.

### 3.2.5 Acompanhamento e Avaliação do Plano

A matéria de avaliação da execução do QUAR e do Plano de Atividades está a cargo da Unidade de Apoio, Planeamento Estratégico e Relações Internacionais, também designada como APCD, de acordo com a alínea e) do nº 2 do artigo 6ª da Deliberação n.º 819/2020 de 21 de agosto.

Assim, o APCD, em articulação com os demais departamentos e unidades flexíveis, monitoriza, ao longo do ano, a execução das atividades propostas no QUAR e no presente Plano de Atividades. Os pontos focais designados, de cada departamento e unidade, enviarão atualizações do estado dos objetivos propostos para o ano de 2022.



[irn.justica.gov.pt](http://irn.justica.gov.pt)

