



**Unidade de Apoio,  
Planeamento Estratégico  
e Relações Internacionais**

# **Plano Atividades 2024**

**outubro 2024**



**FICHA TÉCNICA**

**TÍTULO**

Plano Atividades 2024

**PROPRIEDADE**

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

**AUTOR**

Unidade de Apoio, Planeamento Estratégico e Relações Internacionais

**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**

2024/10

Versão eletrónica disponível em:  
[irn.justica.gov.pt](http://irn.justica.gov.pt)



## Índice

Nota Introdutória.....	6
O IRN, I.P.....	10
Apresentação .....	10
Valores e Princípios .....	10
Estrutura Orgânica .....	13
Organograma dos serviços centrais .....	14
Organograma dos serviços centrais de registo e serviços desconcentrados.....	15
ENQUADRAMENTO .....	17
QUAR.....	20
ORIENTAÇÃO E GESTÃO ESTRATÉGICA.....	21
Plano de atividades de 2024.....	21
Atividades a desenvolver no que concerne aos objetivos operacionais .....	22
Planos anuais e plurianuais .....	33
Projetos PRR .....	38
Os nossos Recursos .....	43
Recursos Humanos .....	43
Recursos Financeiros.....	46
Recursos Tecnológicos.....	47
Recursos Materiais.....	48
Considerações finais e identificação de fatores de risco .....	48



### Controlo de Documentos – Registo de alterações

Data	Versão	Descrição de alteração
outubro 2024	1 <sup>a</sup>	-----

# Nota Introdutória



### Nota Introdutória

A elaboração do Plano de Atividades (PA), previsto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, é um imperativo elementar de gestão para o enquadramento da atuação das organizações e serve para definir a estratégia, hierarquizar opções, programar ações e afetar e mobilizar os recursos de uma organização.

Por seu turno, o QUAR reflete as linhas de orientação e regras de elaboração definidas pelo Conselho Coordenador de Avaliação dos Serviços, evidenciando os objetivos, o grau de realização dos resultados e a avaliação final de desempenho do serviço.

A Lei n.º 82/2023 de 29 de dezembro, não estabeleceu um conjunto de Objetivos QUAR e respetivas ponderações que os serviços e organismos devessem prever nos instrumentos de planeamento anual.

Em conformidade com o superiormente determinado no despacho de 22 de novembro de 2023, da Exma. Senhora Secretária de Estado da Administração Pública, foram divulgadas as Orientações a prosseguir pelos serviços, através da divulgação das **Linhas de Orientação SIADAP 1**, para o ano de 2024, pelo Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços, que veio reforçar a necessidade dos serviços preverem e assegurarem nos seus instrumentos a harmonização com as Grandes Opções, Estratégias Nacionais e outros requisitos inscritos em diplomas dispersos e que se materializam em objetivos de idêntica natureza.

De acordo com as orientações fixadas, o QUAR de 2024 deverá prever:

- a) **Objetivos de boa gestão dos trabalhadores**, designadamente nos domínios da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, da segurança e saúde no trabalho, dos ambientes de trabalho saudáveis, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação;
- b) **Objetivos relacionados com a avaliação pelos cidadãos** - utilizadores ou clientes do serviço, em particular nos serviços que tenham atendimento público ou prestem serviço direto a cidadãos e empresas ou, na ausência desta condição, com a avaliação por outras partes interessadas, nomeadamente entidades públicas;
- c) **Medidas previstas no programa SIMPLEX**;
- d) Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS);
- e) Projetos decorrentes do Orçamento Participativo Portugal;
- f) Estratégia para a inclusão das pessoas com deficiência;
- g) Implementação de ações no âmbito do Programa de Gestão do Património Imobiliário;



h) Programa de Eficiência de Recursos na Administração Pública (ECO.AP).

A determinação do peso de cada objetivo e a decisão sobre a respectiva relevância são da responsabilidade dos serviços e organismos, dentro do seu poder gestor.

Neste contexto, deu-se especial preponderância à avaliação do serviço pelos cidadãos e nessa medida, o QUAR também condiciona, naturalmente o presente Plano de atividades.

Assim, considerando os objetivos estratégicos deste Instituto, designadamente, aumentar a satisfação do cidadão, reforçar a cooperação e interoperabilidade, modernizar os espaços de trabalho e de atendimento e contribuir para a satisfação dos recursos humanos, verificamos que a interoperabilidade entre os sistemas continua a ser o fator essencial, com reforço das possibilidades que o atendimento à distância permite, estabelecendo-se canais alternativos de atendimento e desmaterialização de processos, com melhorias para o cidadão, bem como para os trabalhadores dos registos.

O Conselho Diretivo, mantém-se empenhado na adoção de medidas direcionadas à melhoria dos espaços de atendimento do cidadão e de trabalho, mais eficientes, seguros, agradáveis, mas também, mais acessíveis e inclusivos, e consequentemente reforçar a imagem do IRN junto dos cidadãos.

**O IRN, I.P.**

**2.1**

**Apresentação**



# O IRN, I.P.

## 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, alterado pela Lei nº 89/2017, de 21 de agosto e pelo Decreto-Lei n.º 41/2023, de 02 de junho, tem por missão executar e acompanhar as políticas relativas aos serviços de identificação e registo, tendo em vista assegurar a prestação de serviços aos cidadãos e às empresas no âmbito da identificação civil, da concessão e emissão de passaportes, da nacionalidade, dos registos civil, predial, comercial, de bens móveis, de pessoas coletivas e do beneficiário efetivo e da emissão de certificado sucessório europeu.

### 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 e promovemos a acessibilidade pelos cidadãos e empresas, inclusive no acesso à distância aos nossos serviços e, por outro lado, salvaguardamos a autonomia técnica dos nossos trabalhadores, incentivamos a 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**



## Estrutura Orgânica

### O IRN compreende:

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

### São órgãos do IRN:

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

A estrutura interna é composta por dezasseis unidades orgânicas, sendo cinco nucleares (designadas Departamentos) e onze flexíveis (designados Setores e Gabinetes).

Tendo sido realizadas comparações com outros organismos da administração pública, com dimensão ou características semelhantes, verificámos que a estrutura organizacional do IRN é pouco densa e necessita de ser reforçada, com vista a poderem ser desenvolvidos os seus objetivos com maior rigor e precisão.

Para o efeito, torna-se muito relevante a revisão da lei orgânica do Instituto, de modo a reorganizar os serviços centrais, mas também os serviços de registo.

### Atualmente, as Unidades Orgânicas nucleares são:

- O Departamento de Gestão e Apoio Técnico-Jurídico aos Serviços de Registo (DGATJ).
- O Departamento de Recursos Humanos (DRH).
- O Departamento Financeiro (DF).
- O Departamento de Identificação Civil (DIC).
- O Departamento Patrimonial (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;





# Organograma dos serviços centrais de registo e serviços desconcentrados



# 2.3

**Enquadramento**



## 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 XXIV Governo Constitucional (2024-2028).

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, com especial enfoque 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 23, 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.

Com início da implementação do Plano Recuperação e Resiliência, em 2022, este plano representa agora uma oportunidade para desenvolver e 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.

O ano de 2024 será um ano de continuidade e consolidação deste projeto de mudança.

### **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 das 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.

Adicionalmente, e no contexto das atividades transversais desenvolvidas pelos diversos departamentos e unidades orgânicas que compõem o IRN, I.P., são identificadas atividades que não incidem diretamente sobre as valências de registo, mas que são imprescindíveis para a boa gestão de qualquer organização.

Através da participação das unidades orgânicas, chamadas a colaborar na construção dos documentos estratégicos, foi possível concretizar as atividades a desenvolver e contemplar um conjunto de objetivos operacionais, para os quais estão definidas estratégias e táticas com o intuito de garantir a sua execução ao longo do ano.

Aos objetivos, estão ainda associados indicadores que expressam o grau de cumprimento de cada objetivo, o que vai permitir reajustar, sempre que necessário, as ações a implementar para garantir o seu cumprimento.

### **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**

**Plano de Atividades**  
**QUAR**



# ORIENTAÇÃO E GESTÃO ESTRATÉGICA

## Plano de atividades de 2024

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.

### 4 Objetivos Estratégicos (OE):

- Aumentar a satisfação do cidadão;
- Reforçar a cooperação e interoperabilidade;
- Modernizar os espaços de trabalho e de atendimento;
- Contribuir para a satisfação dos recursos humanos;

#### Densificação dos objetivos estratégicos:

Com vista a aumentar a satisfação do cidadão, pretende-se a implementação de melhorias no atendimento presencial, e renovar e privilegiar soluções digitais que permitam uma melhor gestão dos processos, diminuindo os tempos de organização dos processos, especialmente direcionadas ao cidadão, através da introdução nos sistemas de áreas reservadas para acompanhamento de estado dos processos.

No que concerne à cooperação e interoperabilidade, propõem-se reforçar as mesmas através da criação de parcerias e protocolos com diversas entidades. Estas parcerias mostram-se fundamentais para garantir a interoperabilidade dos sistemas de informação e a partilha de dados, melhorando a cooperação entre entidades públicas nacionais e dos diferentes estados-membros, em matéria de interoperabilidade na União Europeia.



Com o intuito de modernizar os espaços de trabalho e de atendimento, e garantir a sua adequação funcional e a melhoria contínua das infraestruturas disponíveis ao serviço público, pretendemos adaptá-los às exigências atuais de conforto, privacidade e segurança, bem como incrementar a eficiência e eficácia no seu funcionamento.

Por último, revela-se muito importante contribuir para a satisfação dos recursos humanos, através da adoção de medidas e implementação de soluções de promoção da conciliação da vida pessoal e profissional, a celebração de protocolos com entidades externas para a prestação de serviços em condições mais vantajosas, extensíveis ao agregado familiar, bem como a promoção regular de consultas de medicina do trabalho.

### 7 Objetivos Operacionais (OO):

- Diminuir a pressão sobre os serviços através da canalização de atos para canais digitais e cumprimento de prazos legais na disponibilização dos serviços
- Melhoria das Instalações dos Serviços do IRN e dos Equipamentos
- Incrementar o conhecimento e cumprimento de obrigações legais decorrentes dos registos
- Aumentar o número de produtos/funcionalidades disponíveis e os resultados dos SR
- Reforçar a presença do IRN nos contextos nacional e internacional
- Avaliar o grau de satisfação dos cidadãos e a qualidade dos serviços
- Aumentar a satisfação dos recursos humanos

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

#### 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.** Diminuir a pressão sobre os serviços através da canalização de atos para canais digitais e cumprimento de prazos legais na disponibilização dos serviços.

### Indicador n.º 1

N.º de serviços de registos que tramitam comercial online.

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
50%	29	12	COR	Interno

#### Descrição

Este indicador mede o número de serviços que durante o ano iniciaram a receção e tramitação de processos através do comercial online.

#### Atividades

Identificação dos serviços que possuem condições para iniciarem a tramitação de processos através do comercial online

Levantamento das condições físicas, tecnológicas e de recursos humanos existentes nos mencionados serviços

Elaboração de conteúdos formativos e indigitação de formadores

Apresentação institucional e formação aos novos serviços que irão tramitar processos do registo comercial no canal online

### Indicador n.º 2

N.º de serviços que durante o ano recuperaram prazo da realização dos registos predial, comercial e automóvel.

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
50%	32	31	COR	Interno

#### Descrição

Este indicador permite contabilizar o n.º de serviços que recuperaram prazo de realização dos registos, comercial e automóvel.

#### Atividades

Implementação de medidas de recuperação nos serviços mais afetados, nomeadamente através da redistribuição de pedidos de registo ou de reuniões para estabelecimento de planos de recuperação.



---

Uniformização de motivos e causas que motivam a ocorrência de atraso nas conservatórias.

---

Criação de formulário para a recolha de dados sobre o estado do serviço.

---

Monitorização mensal do estado do serviço.

---

### OBJETIVO 2. Melhoria das Instalações dos Serviços do IRN e dos Equipamentos

#### Indicador n.º 3

N.º de novos equipamentos de recolha de dados biométricos para atendimento de CC e PEP.

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
20%	50	s/ histórico	DIC e GSTI	Medida PRR

#### Descrição

No âmbito da modernização dos serviços do Cartão do Cidadão e do Passaporte Eletrónico Português, estão contemplados investimentos na renovação integral do parque de quiosques biométricos, desenvolvimento de soluções alternativas ao atendimento e integração de serviços.

Muitos equipamentos de recolha de dados biométricos associados à emissão/renovação do Cartão do Cidadão datam de 2007, carecendo de renovação, em prol de um melhor serviço.

#### Atividades

Identificação das necessidades.

---

Procedimentos contratuais com vista à aquisição de novos quiosques de recolha de dados biométricos.

---

Elaboração de plano para entrega dos quiosques nos serviços de registo identificados.

---

Síntese sobre a instalação de novas máquinas pela UGRT.

---

#### Indicador n.º 4

N.º de novos serviços de registo abrangidos pela reorganização e rentabilização de instalações.

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
20%	12	s/ histórico	DP e COR	Interno



Descrição
Medida que prevê a racionalização do património imobiliário, através da rentabilização de espaços, aproveitamento das instalações existentes, tendo em vista a redução de encargos para o IRN, I.P, bem como, a racionalização das frentes de atendimento de CC e PEP, junto dos serviços de registo de espécie predial, comercial e automóvel.
Atividades
Levantamento das necessidades relativas à reorganização e rentabilização de instalações, nomeadamente as situações em que seja possível a fusão de serviços de registo.
Previsão de reorganização dos serviços de registo decorrente da sua participação em Lojas de Cidadão.
Procedimentos pré-contratuais de empreitada de obras públicas e de aquisição de bens ou serviços.
Levantamento dos serviços da especialidade do Registo Predial, Comercial e Automóvel que disponibilizam CC e PEP e da respetiva produtividade, com vista a possível reorganização do serviço.
Proposta de Despacho que preveja a reorganização de serviços através da revogação da competência para atendimento de CC/PEP em serviços de registo da espécie do predial, comercial e automóvel, quando a mesma não seja essencial ao regular atendimento destas valências em determinado concelho.
Elaboração de proposta de portaria para fusão/extinção de serviços de registo.
Relatório Síntese das atividades realizadas pelos responsáveis.

### Indicador n.º 5

N.º de intervenções (>5.000 euros) concluídas em instalações dos serviços.

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
30%	75	37	DP	Justiça+

Descrição
Medida prevista no Plano de Requalificação e Modernização do IRN, I.P, com especial incidência na identificação de pequenas intervenções concluídas de valor superior a 5000€, em instalações dos serviços, com vista à melhoria das condições de trabalho e adequação das infraestruturas.
Atividades
Levantamento das necessidades, identificando os serviços de registo com necessidades de intervenções de valor superior a 5000€.



## Plano Atividades 2024

Lançamento de novo Programa Intervenção Prioritária em Espaços de Registo (PIP 2024).

Procedimentos pré-contratuais de empreitada de obras públicas e de aquisição de bens ou serviços.

Relatório Síntese das intervenções concluídas

### Indicador n.º 6

% de instalações com medidas de autoproteção implementadas.

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
30%	45%	19%	DP	Linhas de Orientação Siadap 1

#### Descrição

Aumentar o número de instalações de serviços de registo, onde estejam implementadas as medidas de autoproteção, de forma a manter as condições de segurança e dar uma resposta adequada numa emergência, designadamente, limitando os riscos de incêndio.

#### Atividades

Atualização permanente da base de dados referente às medidas de autoproteção implementadas.

Procedimentos pré-contratuais de aquisição de serviços de segurança no trabalho.

Relatório síntese das intervenções concluídas

**Parâmetro Eficácia:** objetivos que têm por finalidade otimizar a utilização dos 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. Incrementar o conhecimento e cumprimento de obrigações legais decorrentes dos registos.**

### Indicador n.º 7

N.º de ações de comunicação dirigidas aos cidadãos, empresas e profissionais



Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
50%	12	s/ histórico	GAGCID	Justiça+ Estratégia Govtech, Modernização Administrativa
<b>Descrição</b>				
Comunicar de forma eficaz sobre projetos em curso, inovações tecnológicas e serviços disponíveis. O objetivo é aumentar o conhecimento e melhorar o acesso de cidadãos, empresas e profissionais aos serviços disponibilizados pelo IRN				
<b>Atividades</b>				
Desenvolver o plano de comunicação, realizar procedimentos contratuais, desenvolver e implementar campanhas de comunicação, criar conteúdos, criar e distribuir materiais informativos e promocionais, organizar eventos públicos e sessões informativas.				
Monitorizar desempenho dos canais digitais.				
Monitorizar e ajustar objetivos de comunicação.				
Correção de conteúdos e ajustes nos mesmos, em face da identificação de desatualizações.				
Relatório síntese com o número de campanhas implementadas.				

### Indicador n.º 8

N.º de ações de formação realizadas sobre registos e áreas conexas.

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
50%	300	314	UAR	Interno Plano de formação
<b>Descrição</b>				
Promoção de ações de formação, dirigidas a todos os trabalhadores do IRN, I.P., com especial enfoque nas áreas de registo, mas também quanto a áreas transversais, por forma a garantir a qualidade no atendimento prestado, o rigor e celeridade nos procedimentos adotados pelos diversos departamentos que compõem a estrutura do IRN.				
<b>Atividades</b>				
Levantamento das necessidades na área da Formação dos trabalhadores do IRN, I.P, nas diversas áreas de registo, bem como nas demais áreas conexas.				
Elaboração da proposta do Plano de Formação anual do IRN. I.P, para aprovação do Conselho Diretivo.				
Procedimentos contratuais da aquisição da prestação de serviços de formação.				
Execução do plano de formação aprovado.				



---

Divulgação das ações de formação e seleção dos trabalhadores inscritos.

---

Relatório Síntese das atividades realizadas.

---

### OBJETIVO 4. Aumentar o número de produtos/funcionalidades disponíveis e os resultados dos SR

#### Indicador n.º 9

##### Prazo\* da entrada em produção do novo cartão de cidadão

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
50%	23	s/ histórico	DIC e GSTI	Medida Simplex

#### Descrição

O novo Cartão do Cidadão, assegurará uma maior segurança física e eletrónica, por conter um segundo chip com tecnologia contactless, sem contacto, que permitirá a sua utilização nos serviços públicos, mas também no setor privado, sem necessidade de utilização de leitor de cartões.

A atualização tecnológica e física do Cartão de Cidadão foi feita para cumprir as normas europeias, definidas no Regulamento (UE) 1157/2019, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, que visam reforçar a segurança dos documentos de identificação dos cidadãos da UE, e as especificações mais recentes da Organização Internacional da Aviação Civil (ICAO/OACI).

O regulamento europeu veio introduzir alterações à informação constante do cartão de cidadão e à forma como é armazenada e acedida, nomeadamente com a obrigatoriedade de acesso sem contacto (contactless). Na vertente de documento de viagem, o regulamento europeu indica que os cartões devem basear-se nas especificações e normas de segurança estabelecidas pela ICAO/OACI.

#### Atividades

Continuação dos trabalhos quanto à elaboração do novo modelo e requisitos funcionais e de segurança do novo Cartão de Cidadão, em parceria com o IGFEJ, INCM, AMA, SSI e GSEJ.

Preparação do suporte legislativo que regulamenta o procedimento do cartão do cidadão.

Entrada em produção do novo cartão.

Trabalhos preparatórios de redação de proposta legislativa para acomodar mais funcionalidades no novo cartão.

#### Indicador n.º 10



**Prazo\* de entrega de proposta de Portaria do registo automático da RGG por comunicação.**

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
30%	52	s/ histórico	DGATJ	Interno

#### Descrição

Proposta de Portaria que preveja a anotação da RGG à descrição, por comunicação eletrónica, com vista à implementação tecnológica e suporte legislativo, que permita a anotação da RGG por interoperabilidade com a plataforma BUPI, em cumprimento da obrigatoriedade prevista no art.º 18.º da Lei n.º 78/2017, de 17 de agosto.

A anotação da RGG por comunicação eletrónica permitirá reduzir e eliminar as pendências de RGG existentes nos serviços de registo e a rentabilização dos recursos humanos.

#### Atividades

Preparação da proposta da Portaria, para apresentação e aprovação do Conselho Diretivo do IRN, I.P.

Análise de impacto orçamental.

## OBJETIVO 5. Reforçar a presença do IRN nos contextos nacional e internacional

### Indicador n.º 11

**N.º de iniciativas de cooperação com países de Língua Oficial Portuguesa e de colaboração em projetos nacionais e internacionais.**

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
50%	8	14	UAR e AP-CD	Justiça +

#### Descrição

Cooperação com entidades congéneres ou outras, nacionais ou estrangeiras, através da realização de iniciativas de forma a assegurar a representação em organizações internacionais no âmbito da missão do IRN

#### Atividades

Ações de formação promovidas no âmbito da cooperação com entidades congéneres ou outras.

Participação em eventos, conferências, reuniões nacionais e internacionais, na atividade dos registos.

Participação em projetos nacionais e internacionais relativos à atividade dos registos.

Relatório Síntese das atividades realizadas.



**Indicador n.º 12**

N.º de novas funcionalidades na EOL.2, para o cidadão e empresas.

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
50%	7	7	CV Empresa, PMO PRR: e GSTI	Medida PRR
<b>Descrição</b>				
Número de novas funcionalidades, previstas para a nova Plataforma EOL. 2.0, em face das inicialmente implementadas, permitindo simplificação da criação e gestão corrente das empresas, associações, fundações e todas as outras pessoas coletivas.				
<b>Atividades</b>				
Continuação do levantamento de requisitos e especificação funcional de novos serviços a disponibilizar.				
Continuação da monitorização, resolução e correção de constrangimentos da plataforma EOL2.0.				
Realização do plano de formação e expansão da plataforma.				
Relatório Síntese das novas funcionalidades implementadas.				

**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 6. Avaliar o grau de satisfação dos cidadãos.**

**Indicador n.º 13**

Índice geral de satisfação dos clientes externos com a utilização dos canais de atendimento (escala de 1 a 5)

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
70%	3,7	s/ histórico	GAGCID	Linhas de Orientação Siadap 1
<b>Descrição</b>				

Avaliar a satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pelo IRN através dos diferentes canais, com o objetivo de identificar áreas de melhoria.



#### Atividades

Implementar inquéritos de satisfação.

Analisar métricas de atendimento por canal.

Propor medidas para melhoria dos canais com vista à elaboração do plano de ação.

#### Indicador n.º 14

##### N.º de espaços de atendimento - rebranding

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
15%	12	s/ histórico	GAGCID	Interno

#### Descrição

Renovação da imagem e sinalética dos serviços de registo, alinhada com a nova identidade visual da marca Registo e o novo modelo de atendimento, de forma a uniformizar a imagem na rede de balcões e melhorar a perceção da experiência de atendimento nos espaços físicos.

#### Atividades

Identificar necessidades de contratação de serviços externos e realizar os procedimentos contratuais.

Visitas técnicas aos locais.

Elaboração do plano de rebranding.

Produção gráfica e aplicação das peças, com registos fotográficos 'antes e depois'.

Relatório síntese, com evidências.

#### Indicador n.º 15

##### N.º de ações de controlo interno.

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
15%	32	43	ACI	interno

#### Descrição

Prosseção de ações atinentes à análise e à verificação de conformidade de processos e de procedimentos dos serviços centrais e das unidades orgânicas desconcentradas, da legalidade e da regularidade das operações, da integralidade e exatidão dos registos contabilísticos ou outros, da execução dos planos e políticas superiormente definidas tendo em vista a eficácia da gestão e a qualidade da informação.



## Plano Atividades 2024

### Atividades

Elaboração do Plano anual de auditoria aos serviços desconcentrados - ao nível da Qualidade e Controlo de gestão; Qualidade técnico-jurídica; Contabilidade; BCFT.

Concretização das auditorias planeadas.

Relatório síntese das atividades realizadas.

## OBJETIVO 7. Aumentar a satisfação dos recursos humanos.

### Indicador n.º 16

N.º de eventos IRN de promoção de aproximação aos trabalhadores do IRN.

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
50%	5	4	URA e AP-CD	Linhas de Orientação Siadap 1

### Descrição

Eventos realizados em todo o país, que visam promover a proximidade entre os serviços centrais e os serviços descentralizados do IRN, com a partilha de ideias em torno dos temas atuais e relevantes para o Instituto.

### Atividades

Identificação dos temas e componente formativa a apresentar no evento.

Organização do evento.

Avaliação da satisfação com os eventos realizados.

### Indicador n.º 17

N.º de trabalhadores que realizaram consultas de medicina do trabalho.

Peso no objetivo	Meta 2024	2023 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
50%	2500	840	DRH-SARH	Linhas de Orientação Siadap 1

### Descrição

A realização de consultas anuais, no âmbito da medicina do trabalho, é fundamental para proteger a saúde dos trabalhadores, identificando precocemente e prevenindo sintomas, incapacidades e doenças que possam estar relacionadas com o trabalho. O papel dos médicos do trabalho, revela-se atualmente fundamental para a



preservação da produtividade das equipas, com especial impacto nos serviços prestados à sociedade em geral.

#### Atividades

Identificação do número de trabalhadores com necessidade de consulta periódica.

Número de consultas realizadas.

## Planos anuais e plurianuais

### Programa de recrutamento 2024 e 2025, para as carreiras especiais do IRN, I.P.

Face à significativa perda de recursos humanos do IRN, I.P., nas carreiras gerais, que compromete a capacidade de prestação de serviços públicos de qualidades e de responder de forma eficiente às necessidades dos cidadãos e das empresas. Esta realidade tem inclusivamente originado encerramentos temporários de conservatórias, sobretudo no período de verão.

O défice de recursos humanos, das carreiras especiais, resulta essencialmente de aposentações, saídas para outras entidades e a falta de reposição de quadros. Esta circunstância tem colocado uma pressão sem precedentes sobre os funcionários remanescentes afetando negativamente a motivação e a produtividade.

Tendo por base o Despacho Interno n.º 100/2023/MF de S. Ex.ª o Ministro das Finanças que autorizou a contratação de conservadores e oficiais de registo, para os anos de 2023, 2024 e 2025, foi construído o Programa de Recrutamento 2024 e 2025, para as carreiras especiais, que visa identificar o número de recursos necessários para recuperar, estabilizar e fortalecer a força de trabalho do IRN, para que possa continuar a cumprir a sua missão com níveis superiores de satisfação dos cidadãos e trabalhadores.

O programa compõe-se:

- Análise situacional de recursos humanos
- Concretização do Programa de recuperação

### Plano de ação em matéria de nacionalidade



## Plano Atividades 2024

Este Plano identifica as medidas a implementar para que se concretize a recuperação da pendência de processos da nacionalidade, que promovam a redução dos tempos de tramitação dos processos de nacionalidade e a melhoria contínua dos processos administrativos.

O Plano de Ação está organizado em eixos de atuação ponderados em função da realidade de facto do IRN, que incluem:

Eixo 1 - Aumento da capacidade de resposta.

Eixo 2 - Simplificação de procedimentos e aumento da informação aos cidadãos.

Eixo 3 - Capacitação e valorização dos trabalhadores.

Eixo 4 - Implementação de novas soluções tecnológicas.

As medidas relativas a cada eixo, identificam as vantagens, os riscos, o prazo de implementação e eventuais observações.

### Plano de Conciliação da vida pessoal e profissional

O IRN percebe o equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal como uma dimensão do bem-estar e satisfação dos/as trabalhadores/as, que influencia o clima organizacional e as relações entre as pessoas, como referido no Código de Conduta Ética Institucional.

Aderiu em 2019 ao Programa 3 em Linha, e subscreveu o Pacto para a Conciliação, que envolve a implementação de um sistema de gestão da conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal.

O IRN assume este sistema como um instrumento de suporte à gestão das pessoas e à melhoria da qualidade de serviço.

De acordo com o Programa de Gestão de Conciliação, para o corrente ano, está prevista a implementação de 19 medidas.

### Plano de Formação do IRN

O Plano de Formação apresentado para o ano de 2024, mostra-se determinante para dotar os recursos humanos do IRN, IP de formação profissional, nas áreas específicas de atuação do IRN, quer em áreas



transversais a outros organismos do Ministério da Justiça, por forma a garantir a qualidade no atendimento prestado, o rigor e celeridade nos procedimentos adotados pelos diversos departamentos que compõem a sua estrutura.

Estão igualmente previstas formações na área do atendimento presencial e das relações humanas, de promoção dos direitos dos cidadãos portadores de deficiência, a igualdade no acesso e ainda o atendimento condigno de todos os cidadãos. Para além das formações elencadas no Plano de Formação 2024, estão complementarmente identificadas ações de formação, promovidas em articulação com o INA, em matérias gestão de stress, gestão de equipas, inclusão, inteligência cultural e outras que se mostrem convenientes neste âmbito.

Por outro lado, pretende-se continuar com o projeto piloto de formação através de plataformas de ensino à distância.

O plano proposto contempla formação:

- Áreas registais, num total de **336 horas**, abordando temas tais como:
  - Processo de regulação das responsabilidades parentais por mútuo;
  - Partilhas património conjugal/por óbito
  - Certificado sucessório europeu
  - Regulamento dos Regimes Matrimoniais e o Registo
  - Apoio judiciário
  - BUPI e Cadastro Predial Nacional - Alterações legislativas
  - Regime jurídico da urbanização e edificação
  - PAD - Reflexos no Predial Online
  - Código das sociedades comerciais – registo
  - Lei da Nacionalidade
  
- Áreas transversais, num total de **728 horas**:
  - Estatuto Disciplinar da Administração Pública
  - Regime de Execução de Contratos
  - Impostos e Estatuto Benefícios Fiscais
  - Técnicas de Arquivo
  - Branqueamento de capitais/bitcoins
  - Língua Francesa e Inglesa- comunicação administrativa



- Código de Conduta e Ética Institucional
- PAD - Plataforma de Atendimento à Distância
- Segurança Informática para Utilizadores

### Renovação das Autorizações de Residência

O IRN assumiu o atendimento de Renovação de Autorizações de Residência (RAR) a partir do dia 29 de outubro de 2023, no âmbito do processo de reestruturação do SEF.

O fluxo de agendamento do atendimento, por se tratar de nova competência que obrigava a um atendimento individual e específico, foi sendo ao longo do tempo sujeito a ajustes entre o IRN e AIMA, para que todo o processo fosse concretizado com um número mínimo de constrangimentos para os utentes que necessitam de renovar a sua autorização de residência.

A implementação e produção de efeitos das medidas anunciadas no Plano de Ação para as Migrações, aprovado em Conselho de Ministros, prevê a transferência da competência de atendimento presencial dos pedidos de RAR, do IRN para a AIMA. No entanto, a competência do IRN para atendimento de RAR manter-se-á até que seja concretizada.

Nessa sequência ainda é necessário proceder a alterações legislativas necessárias no âmbito do Plano de ação para as Migrações.

Considerando o final do prazo para prorrogação da validade destes documentos, em meados de 2025, importa encontrar soluções juntamente com a AIMA para o expectável aumento de atendimentos presenciais.

Nessa medida, o IRN e a AIMA estão a desenvolver contactos com vista a encontrar soluções.

### Plano de Requalificação e Modernização do Edifício do IRN



O Plano identifica os projetos de investimento nas instalações sob gestão do Instituto dos Registos e do Notariado I.P., em particular nos serviços que, de forma desconcentrada, prestam serviços aos cidadãos.

Este documento parte de um plano base, efetuado pela primeira vez para o quinquénio 2019-2023, tendo sido reajustado, em 2022, para o quadriénio seguinte partindo do balanço do ano precedente e da revisão atualista das necessidades.

Este Plano contempla investimento em 3 dimensões:

- a. Intervenções em edificado, melhorando o estado das infraestruturas físicas;
- b. Capacitação dos espaços de trabalho com novo equipamento (mobiliário) que permita melhores desempenhos;
- c. Incremento das condições de segurança das pessoas e instalações.

### **Processo de atualização da Avaliação Nacional dos Riscos (ANR) de BC/FT/FP**

O IRN integra a Comissão da Coordenação, e supervisiona o setor dos registos e do notariado, este último em parceria com a Ordem dos Notários.

A avaliação nacional dos riscos de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo (ANR), inclui riscos de financiamento da proliferação de armas de destruição em massa (FP). Esta avaliação deve ser atualizada a cada três a cinco anos, para melhorar a identificação e compreensão dos riscos que atingem o país.



### Projetos PRR

Destacamos as seguintes medidas PRR:

#### **Projetos transversais**

##### **Rúbrica 33.2 Evolução da área de serviços digitais para Registos**

Descrição: Agregar conteúdos e serviços, simplificar linguagem e oferecer um ponto único de acesso à informação das várias áreas da Justiça são os objetivos do Plataforma Digital da Justiça criada em agosto de 2017 e que requer importante atualização tendo em vista a melhoria do efeito pretendido na dinamização da utilização efetiva pelos cidadãos, empresas e agentes da Justiça, dos serviços e ferramentas disponíveis e oferecer informação clara e útil sobre a sua utilização.

Adicionalmente importa promover a disponibilização de novos serviços online a par da reengenharia dos existentes, em articulação com o futuro Portal Único Digital Nacional a desenvolver pela área da Modernização do Estado.

#### **Projetos do Ciclo de Vida dos Bens Móveis**

##### **Rúbrica 63.4 Registo Automóvel**

Descrição: A longevidade dos Sistemas de suporte à atividade dos Registos impede, ou dificulta a adequada evolução, imposta por requisitos de escalabilidade, interoperabilidade e segurança crescentes.

#### **Projetos do Ciclo de Vida do Cidadão**

##### **Rúbrica 32 Desenvolvimento de serviços digitais de registo para portugueses no mundo**



Descrição: Numa política inclusiva e de aproximação da Justiça com o Cidadão há necessidade de promover serviços eletrónicos no âmbito dos Registos especialmente dedicados à diáspora portuguesa no Mundo.

### **Rubrica 63.2 Registo civil**

Descrição: A longevidade dos Sistemas de suporte à atividade dos Registos impede, ou dificulta a adequada evolução, imposta por requisitos de escalabilidade, interoperabilidade e segurança crescentes.

### **Rubrica 68 Cartão de Cidadão: Soluções alternativas de atendimento**

Descrição: Ainda que produzido através de procedimentos totalmente desmaterializados, a materialização do cartão de identidade nacional e os preceitos de segurança vigentes foram desafiados pelo enquadramento de pandemia. A evolução do Cartão de Cidadão requer assim o desenvolvimento de novas soluções de atendimento para, sem colocar em risco os requisitos de segurança associados, responder a cenários de impedimento de contacto presencial.

### **Rubrica 69 SI para nova plataforma de registo da nacionalidade**

Descrição: A evolução anual crescente do número de pedidos de nacionalidade portuguesa tem-se verificado de forma contínua, ao longo dos últimos anos resultando na acumulação de processos pendentes em várias fases do processo, incluindo a fase de instrução inicial da responsabilidade do requerente. O Sistema Integrado para Processos da Nacionalidade (SITPRO) e o Sistema Integrado do Registo e Identificação Civil (SIRIC) respondem à tramitação dos processos associados à área da nacionalidade, mas apresentam lacunas e muitas oportunidades de melhoria, incluindo a possibilidade de submissão online de pedido de nacionalidade.



### **Projetos do Ciclo de Vida da Empresa**

#### **Rubrica 63.1 Registo comercial**

Descrição: A longevidade dos Sistemas de suporte à atividade dos Registos impede, ou dificulta a adequada evolução, imposta por requisitos de escalabilidade, interoperabilidade e segurança crescentes.

#### **Rubrica 66.1 Empresa online 2.0: Criação, gestão, encerramento, recuperação**

Descrição: Com foco na redução de carga burocrática associada aos ciclos de vida dos Cidadãos e das Empresas importa desenvolver uma Plataforma Integrada de Serviços para Empresas – Empresa online 2.0, associando-os aos eventos de vida, incluindo áreas privadas de consulta, acompanhamento de processos e realização de serviços transacionais (REP4 de 2019), potenciando impactos para a sociedade civil, em Portugal e no estrangeiro, e no funcionamento das dinâmicas dos agentes económicos (incluindo RCBE e sinergias com a Insolvência desde as fases de risco até à gestão da recuperação e liquidação dos ativos).

#### **Rúbrica 66.2 e-Residence para estrangeiros, desenvolvimento da plataforma e adequação legislativa**

Descrição: Com foco na redução de carga burocrática associada aos ciclos de vida dos Cidadãos e das Empresas importa desenvolver uma Plataforma Integrada de Serviços para Empresas – Empresa online 2.0, associando-os aos eventos de vida, incluindo áreas privadas de consulta, acompanhamento de processos e realização de serviços transacionais (REP4 de 2019), potenciando impactos para a sociedade civil, em Portugal e no estrangeiro, e no funcionamento das dinâmicas dos agentes económicos (incluindo RCBE e sinergias com a Insolvência desde as fases de risco até à gestão da recuperação e liquidação dos ativos).

#### **Rúbrica 66.3 Registo Central do Beneficiário Efetivo (RCBE)**

Descrição: Com foco na redução de carga burocrática associada aos ciclos de vida dos Cidadãos e das Empresas importa desenvolver uma Plataforma



Integrada de Serviços para Empresas – Empresa online 2.0, associando-os aos eventos de vida, incluindo áreas privadas de consulta, acompanhamento de processos e realização de serviços transacionais (REP4 de 2019), potenciando impactos para a sociedade civil, em Portugal e no estrangeiro, e no funcionamento das dinâmicas dos agentes económicos (incluindo RCBE e sinergias com a Insolvência desde as fases de risco até à gestão da recuperação e liquidação dos ativos).

### **Projetos do Ciclo de Vida do Prédio (bens imóveis)**

#### **Rúbrica 63.3 Registo predial**

Descrição: A longevidade dos Sistemas de suporte à atividade dos Registos impede, ou dificulta a adequada evolução, imposta por requisitos de escalabilidade, interoperabilidade e segurança crescentes.

# 3.2

## **Os nossos Recursos**



## Os nossos Recursos

### Recursos Humanos

Os dados relativos aos anos de 2020 a 2023 refletem o número real de trabalhadores em exercício de funções a 31 de dezembro de cada ano, demonstrando que tal número tem sucessivamente decaído ao longo dos referidos anos.



Para o ano de 2024, a projeção apresentada evidência um aumento do número de trabalhadores, mas que está dependente da concretização dos procedimentos concursais de ingresso nas carreiras especiais.

A projeção de aumento de recursos humanos para o ano de 2024, deve-se essencialmente à abertura de vários procedimentos concursais e conclusão de procedimentos iniciados no ano de 2023, com especial relevância para o procedimento de ingresso de trabalhadores na carreira de Conservador de Registo e na carreira de Oficial de Registos.

O IRN, I.P. considera que a prossecução da sua missão depende da existência de trabalhadores das carreiras especiais, em número suficiente, pelo que é necessário que concretizem os procedimentos concursais de ingresso e seja autorizada a abertura de outros procedimentos de ingresso para as carreiras especiais com periodicidade em número suficiente, que permita o rejuvenescimento do universo de recursos humanos e, assim, assegurar a prossecução das atribuições, em especial na prestação do serviço público de qualidade e inovador.



## Plano Atividades 2024

Para o exercício orçamental de 2024, encontram-se planeados e prevê-se a seguinte distribuição de recursos humanos por categoria e carreira, dos postos de trabalho:

Cargo/carreira	Número previsto
Presidente	1
Vice-Presidente	1
Vogal	1
Dirigentes Intermédios 1º Grau	5
Dirigentes Intermédios 2º Grau	11
Técnicos Superiores	112
Especialista de Informática	14
Coordenadores Técnicos	1
Assistentes Técnicos	742
Assistentes Operacionais	10
Assistentes Operacionais a tempo parcial	64
Conservadores de registos	554
Oficiais de registos	3 356

Relativamente aos serviços centrais, para o ano de 2024, está prevista a ocupação de 706 postos de trabalho, distribuídos pelas seguintes carreiras (e cargos):

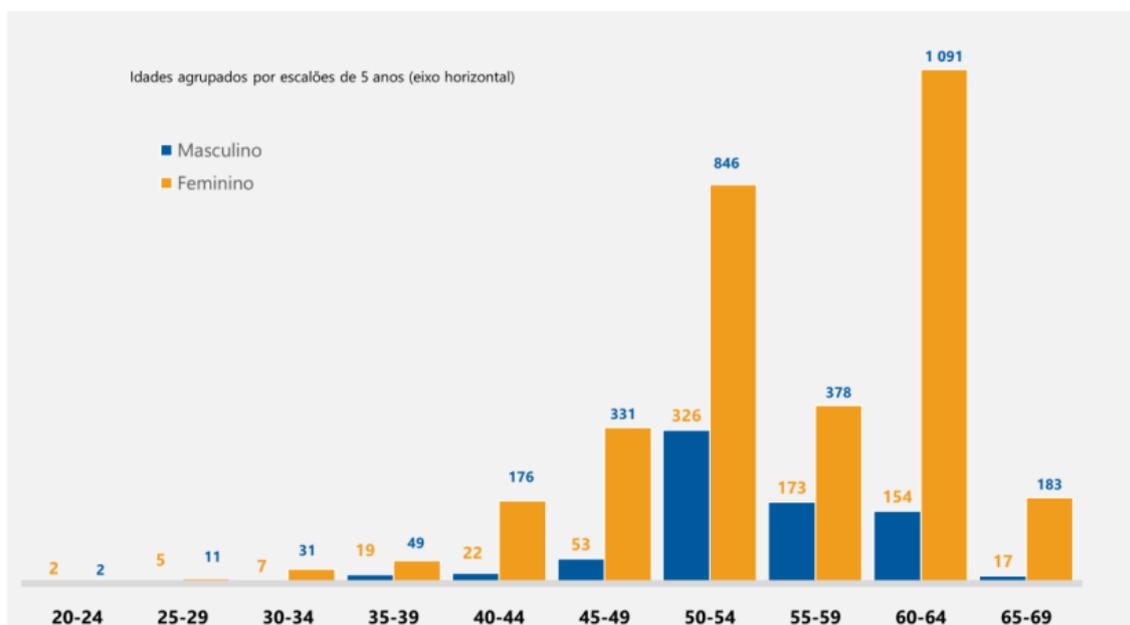
Cargo/carreira	Número previsto
Presidente	1
Vice-Presidente	1
Vogal	1
Dirigentes Intermédios 1º Grau	5
Dirigentes Intermédios 2º Grau	11
Técnicos Superiores	112
Especialista de Informática	14
Coordenadores Técnicos	1
Assistentes Técnicos	391
Assistentes Operacionais	6
Assistentes Operacionais a tempo parcial	0
Conservadores de registos	68
Conservadores de registos (Após a aposentação)	2
Oficiais de registos	93



Com base nos dados apurados no **Balanço Social de 2023**, a contagem dos trabalhadores por Grupo/Carreira, segundo a modalidade de vinculação e género, a 31 de dezembro de 2023, o IRN, I.P. contava com **4 542** trabalhadores em exercício de funções, dos quais 3 758 pertencem ao género feminino que representam um total de 82% dos trabalhadores, e 784 ao género masculino que representam 18% dos trabalhadores.

Grupo/Cargos/Carreira Modalidades de Vinculação	Grupo Público F		Vinculação de Indivíduo		Homologação Transiente por tempo determinado		Homologação Transiente por tempo indeterminado		CT em Funções Públicas por tempo indeterminado		CT em Funções Públicas a termo resolvidor de prazo		CT em Funções Públicas a termo resolvidor de prazo		Comissão de Serviço (na unidade do I.P.)		CT no âmbito do Código de Trabalho (por tempo indeterminado)		CT no âmbito do Código de Trabalho (a termo (prazo do contrato))		Comissão de Serviço (na unidade do Código de Trabalho)		Subtotal		TOTAL		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	
	Diplomista Superior de 1º grau																										
Diplomista Superior de 2º grau															2	1											
Diplomista Intermediário de 1º grau															2	3											
Diplomista Intermediário de 2º grau															4	7											
Técnico Superior									13	45			7	7													
Auxiliante Técnico									108	462																	
Auxiliante Operacional									5	80																	
Informático									3	1																	
Conservador de Registos									77	426																	
Oficial de Registos									563	2 726																	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>769</b>	<b>2 740</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>784</b>	<b>3 758</b>	<b>4 542</b>

O envelhecimento dos nossos recursos humanos atinge proporções muito preocupantes, porquanto se verifica que o número de trabalhadores com idades iguais ou superiores a 50 anos, totalizam 3 198 o que corresponde a 70 % da força de trabalho, e que desses trabalhadores 62%, ou seja, 1 996 trabalhadores possuem mais de 55 anos.



O envelhecimento, sem a devida renovação de recursos, põe em risco a atividade de todo o organismo, impedindo que acedam à profissão novos trabalhadores,



## Plano Atividades 2024

rejuvenescendo a classe trabalhadora, possibilitando a aquisição de conhecimentos dos procedimentos e assunção da cultura organizacional que permitiu 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 2023), verifica-se que existem 503 conservadores de registos (menos 16 que no Balanço Social de 2022) e 3 289 oficiais de registos (menos 150 que no Balanço Social de 2022).

Existem igualmente 72 técnicos superiores e 570 assistentes técnicos (mais 13 e 41 respetivamente, que no balanço anterior), 85 assistentes operacionais (menos 4 que no balanço anterior), e 4 informáticos (sem alteração ao balanço anterior).

A tabela de resultados infra contém os dados apurados relativos às greves referentes a 2023:

Greve	N.º trabalhadores em greve
05/01/2023	2 320
17/03/2023	898
24/04/2023	2 320
07/06/2023	130
09/06/2023	432

## Recursos Financeiros

	Pagamentos - 2023	Orçamento Aprovado - 2024
<b>Orçamento de funcionamento</b>	374 946 566,18	462 499 941,00
Despesa com pessoal	199 140 351,42	206 511 668,00
Aquisição de bens e serviços	41 391 674,16	77 304 989,00
Juros e outros encargos	3 687,04	100 000,00
Transferências correntes	127 724 927,96	157 016 493,00
Outras despesas correntes	4 668 022,26	17 990 688,00
Aquisição de bens de capital	1 076 325,73	3 576 103,00
Transferência de capital	941 577,61	0
<b>Investimento</b>	4 845 442,93	20 630 965,00
Despesa com Pessoal	289 151,91	1 694 044,00



Aquisição de bens e serviços	4 035 039,23	14 569 565,00
Aquisição de bens de capitais	521 251,79	4 367 356,00
<b>TOTAL</b>	<b>379 792 009,11</b>	<b>483 130 906,00</b>

Para o desenvolvimento das atividades previstas em 2024 foi proposto o Orçamento Global, que corresponde ao orçamento de funcionamento e o de investimento, apresentando um crescimento de 27,21% face ao orçamento executado no ano transato.

O IRN, I.P., nos últimos anos, tem apostado no investimento na melhoria das condições de trabalho para os seus colaboradores e para os cidadãos, tentando responder às necessidades.

O ano de 2024, será o ano de consolidação 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.

Os projetos PRR estão focados na modernização dos serviços do IRN, I.P., de forma a melhorar as condições de trabalho e os serviços prestados aos cidadãos e empresa.

A despesa relativa a pessoal, reflete o esforço que o IRN tem desenvolvido no sentido de reforço dos recursos humanos existentes, através da contratação de trabalhadoras quer para as carreiras especiais como para as carreiras gerais.

## 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.



Também neste sentido, através dos fundos provenientes do Plano de Recuperação e Resiliência, o IRN, I.P. irá, durante o ano de 2024, continuar 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.

### Recursos Materiais

O IRN, I.P., está ciente dos problemas que afetam os seus serviços a nível de instalações e equipamentos. Nos últimos anos têm sido feito esforços na resolução dos mesmos. Para o ano de 2024, em articulação com outras entidades, nomeadamente IGFEJ e Municípios, continuará a política de melhoramento das instalações e dos equipamentos.

Estando em elaboração um plano para pequenas intervenções dos serviços, às quais 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 ano de 2024, 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 de os equipamentos fornecidos serem configurados, fará com que a substituição dos equipamentos obsoletos dos serviços seja demorada e não célere.

### Considerações finais e identificação de fatores de risco

O orçamento do IRN, IP é composto, quase na totalidade, por receitas próprias.

Estas receitas são geradas através dos atos praticados nos serviços desconcentrados no âmbito das atribuições do IRN. Desde o dia 1 de novembro de 2015, com o Decreto-Lei 201/2015, de 17 de dezembro, todas as quantias recebidas pelos serviços de registo passam a ser depositadas em contas tituladas a favor do IRN, sendo a receita emolumentar cobrada repartida entre o IRN, IP e o IGFEJ, IP na percentagem de 70% e de 30%, respetivamente.

Esta receita arrecadada cobre quer a atividade deste Instituto ao longo do ano económico, bem como as transferências para outros organismos do Ministério da Justiça.

Em 2023, além da transferência direta de 147M€ de receita extraorçamental para o IGFEJ (30%), nos termos atrás referidos, foram também transferidos: 93M€ para



IGFEJ por via orçamental (transferência prevista em orçamento), 32,7M€ para DGRSP (dos quais, 21,5M€ provenientes de saldos de gerência, por determinação superior) e ainda valores residuais para SGMJ e para IGSJ.

Face ao enquadramento financeiro descrito, é necessário reconhecer que a execução eficaz do QUAR e do Plano de Atividades tem sido ameaçada por um desafio persistente e de extrema relevância que poderá impactar negativamente o seu cumprimento, e que não está essencialmente ligada à insuficiência de recursos financeiros, mas sim à escassez de recursos humanos qualificados e em número suficiente para responder às exigências operacionais e estratégicas.

A escassez de pessoal é uma realidade que se agrava a cada ano e constitui um risco operacional significativo, reconhecido, mas ainda não resolvido.

A falta de recursos humanos comprometerá, certamente, a capacidade de execução dos planos estabelecidos, limitando o alcance das metas e indicadores previstos no QUAR, e da realização de todos os projetos em desenvolvimento no IRN, nomeadamente os previstos no âmbito do PRR, além do regular funcionamento dos serviços, bem como a capacidade de maximização das receitas deste instituto.

A insuficiência de colaboradores, em especial das carreiras especiais, que detenham conhecimento específico da área dos registos, gera uma sobrecarga para todas as equipas existentes, o que, além de reduzir a eficiência, afeta a qualidade e o cumprimento dos prazos estabelecidos.

Essa sobrecarga frequentemente resulta em exaustão profissional e aumenta o risco de erros operacionais, o que impacta diretamente no desempenho institucional e descontentamento da sociedade civil.

Igualmente fica comprometida a capacidade de monitorizar de forma contínua e rigorosa a execução do Plano de Atividades, por existir dificuldade na identificação precoce de falhas ou desvios.

Em resumo, a falta de recursos humanos representa um risco crítico e crescente no cumprimento do QUAR e do Plano de Atividades. O IRN enfrenta enormes desafios em assegurar o cumprimento dos objetivos institucionais com os padrões de excelência e eficiência esperados.

Mostra-se evidente que uma aposta no reforço dos recursos humanos será a medida estratégica a adotar e que a mesma terá, a médio e longo prazo, com impacto positivo tanto no cumprimento dos objetivos estratégicos do IRN, bem como no aumento das receitas arrecadadas.



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

