

Plano de atividades | 2020

| março 2020

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Plano de Atividades de 2020

PROPRIEDADE

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

AUTOR

Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.

PAGINAÇÃO

Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas

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
geral@irn.mj.pt
irn.justica.gov.pt

DATA DE PUBLICAÇÃO

Versão eletrónica disponível em:
irn.justica.gov.pt

Índice

— 100 —

INDÍCE DE GRÁFICOS, IMAGENS E TABELAS 4

GLOSSÁRIO E SIGLAS 5

11

NOTA INTRODUTÓRIA Mensagem do Conselho Diretivo 7

APRESENTAÇÃO DO IRN	10
Quem Somos	10
O que fazemos	10
Missão e Valores	10
Atribuições e competências	11
Estrutura orgânica	13

IV

QUAR 14

V

ATIVIDADES A DESENVOLVER PELAS UNIDADES ORGÂNICAS		17
1.	Gestão da Identificação Civil	18
2.	Registo Civil	20
3.	Registo de Veículos	22
4.	Registo Predial	24
5.	Registo Comercial	26
6.	Nacionalidade	28
7.	Registo Nacional de Pessoas Coletivas	31
8.	Soluções Integradas de Registo	38
9.	Gestão Patrimonial	40
10.	Gestão de Apoio Técnico Jurídico aos Serviços de Registo	42
11.	Gestão de Recursos Humanos	47
12.	Gestão Financeira	49
13.	Controlo de Gestão e Comunicação	51
14.	Contratação e Gestão de Contratos	59

VI

OS NOSSOS RECURSOS	61
Humanos	61
Financeiros	62
Tecnológicos	65
Materiais	69

VII

INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL	70
Medidas de Modernização Administrativa	70
Publicidade Institucional	70

VIII

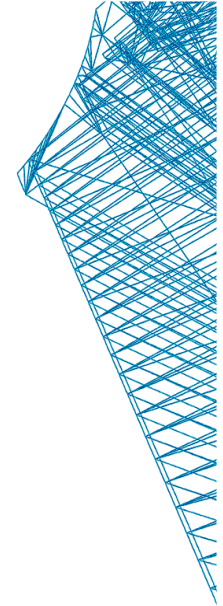
1. Fichas de Indicadores
2. Plano de Formação

ÍNDICE DE GRÁFICOS, IMAGENS E TABELAS

Ilustração 1 – Missão e Valores	10
Ilustração 2 – Organograma.....	11
Ilustração 3 – QUAR 2020.....	11
Ilustração 4 – Objetivos, Indicadores, Metas e Resultados da Gestão da Identificação Civil.....	11
Ilustração 5 – Objetivos, Indicadores, Metas e Resultados da Gestão do Registo Civil.....	11
Ilustração 6 – Objetivos, Indicadores, Metas e Resultados da Gestão do Registo veículos.....	11
Ilustração 7 – Objetivos, Indicadores, Metas e Resultados da Gestão do Registo Predial.....	11
Ilustração 8 – Objetivos, Indicadores, Metas e Resultados da Gestão do Registo Comercial.....	11
Ilustração 9 – Objetivos, Indicadores, Metas e Resultados da Gestão da Nacionalidade	11
Ilustração 10 – Objetivos, Indicadores, Metas e Resultados da Gestão de Pessoas Coletivas	11
Ilustração 11 – Objetivos, Indicadores, Metas e Resultados do Soluções Integradas de Registo	11
Ilustração 12 – Objetivos, Indicadores, Metas e Resultados da Gestão Patrimonial.....	11
Ilustração 13 – Objetivos, Indicadores, Metas e Resultados da Gestão do Apoio Técnico Jurídico aos Serviços Registo.....	11
Ilustração 14 – Objetivos, Indicadores, Metas e Resultados da Gestão de Recursos Humanos.....	11
Ilustração 15 – Objetivos, Indicadores, Metas e Resultados da Gestão Financeira	11
Ilustração 16 – Objetivos, Indicadores, Metas e Resultados do Controlo de Gestão e Relações Externas.....	11
Ilustração 17 – Objetivos, Indicadores, Metas e Resultados do Contratação e Gestão de Contratos	11
Ilustração 18 – Evolução dos RH no IRN, I.P. entre 2010 e 2020	11
Ilustração 19 – Recursos Humanos previstos no OE para 2020, por categoria.....	11
Ilustração 20 – Distribuição dos RH por local de exercício de funções.....	11
Ilustração 21 – Distribuição dos RH por carreira	11
Ilustração 22 – Despesa total versus receita total	11
Ilustração 23 – Distribuição da receita de funcionamento por fonte de financiamento	11
Ilustração 24 – Orçamento de funcionamento por proveniência de receita	11
Ilustração 25 – Principais aplicações informáticas de negócio	11
Ilustração 26 – Instalações por situação jurídica	11
Ilustração 27 – Quantidades de equipamento por tipologia	11

Controlo de Documentos – Registo de alterações

Data	Versão	Descrição de alteração
Março de 2020	V0	Versão base



LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

A

ACAP - Associação Automóvel de Portugal

AGTDP - Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública, E.P.E.

AIV - Aplicação Informática de Vencimentos

AMA - Agência para a Modernização Administrativa

ANECRA - Associação Nacional de Empresas do Comércio e da Reparação Automóvel

ANH - Associação na Hora

ANR - Avaliação Nacional de Riscos

AP - Administração Pública

APEMIP - Associação dos Profissionais e Empresas de Mediação Imobiliária de Portugal

ARAN - Associação Nacional do Ramo Automóvel

AT - Autoridade Tributária

BCP - Banco Comercial Português

BD - Base de Dados

B

BDIC - Base de Dados de Identificação Civil

BI - Bilhete de Identidade

BdP - Banco de Portugal

BUA - Balcão Único de Atendimento

BUPi - Balcão Único do Prédio

C

CA - Comissão de Avaliação

CC - Cartão de Cidadão

CCA - Conselho Coordenador da Avaliação

CCAS - Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços

CD - Conselho Diretivo

CEAGP - Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública

CGD - Caixa Geral de Depósitos

CI - Circular Informativa

CP - Comissão Paritária

CRC - Conservatória do Registo Civil

CRCENTRAIS - Conservatória dos Registos Centrais

CRP - Conservatória do Registo Predial

CTT - Correios de Portugal, S.A.

I

IBUA - Implementação do Balcão Único de Atendimento

IGFEJ, IP - Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I. P.

IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.

INCM - Imprensa Nacional Casa da Moeda, I.P.

INE - Instituto Nacional de Estatística, I.P.

INPI - Instituto Nacional da Propriedade Industrial, I.P.

IPDJ - Instituto Português do Desporto e da Juventude, I.P.

IRN, I. P. - Instituto dos Registos e do Notariado, I. P.

ISS - Instituto da Segurança Social, I.P.

IVR - Acrónimo para a expressão inglesa interactive voice response (resposta interativa de voz)

D

DAP - Diagrama de Atividade de Processo

DF - Departamento Financeiro

DGAE - Direção -Geral das Atividades Económicas

DGAEP - Direção Geral da Administração e do Emprego Público

DGATJ - Departamento de Gestão e Apoio Técnico Jurídico aos Serviços de Registo

DGCI - Direção Geral dos Impostos

DGEEC - Direção -Geral de Estatísticas da Educação e Ciência

DGO - Direção -Geral do Orçamento

DGPJ - Direção -Geral da Política de Justiça

DGRN - Direção -Geral dos Registos e do Notariado

DIC - Departamento de Identificação Civil

DP - Departamento Patrimonial

DPA - Documentos Particulares Autenticados

DRH - Departamento de Recursos Humanos

DUA - Documento Único Automóvel

E.P.E. - Entidade Pública Empresarial

EGP - Equipa Gestora do Processo

EGPRC - Equipa Gestora de Processo de Registo Civil

EGPRP - Equipa Gestora de Processo de Registo Predial

ENH - Empresa na Hora

E-Sens - Electronic Simple European Networked Service

FAQ - Frequently Asked Questions

E

F

FCT-FCCN - Computação Científica Nacional

FCPC - Ficheiro Central de Pessoas Coletivas

G

GCGC - Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos

GCGRE - Gabinete de Controlo e

Gestão de Relações Externas

GERFIP - Gestão de Recursos

Financeiros Partilhada

GP - Gestão de Processos

P

PC - Personal Computer

PCA - Plano de Catalogação do Arquivo

PCM - Presidência do Conselho de Ministros

PDM - Aplicação de rendas, contratos e vencimentos

PEP - Passaporte Eletrónico Português

PEPAC - Programa de Estágios Profissionais na Administração Pública Central

PIDDAC - Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da

Administração Central

PME - Prazo Mensal de entrega

PMP - Prazo Médio de Pagamentos

POCP - Plano Oficial de Contabilidade Pública

J

JAI - Justiça e Assuntos Internos

L

LEI - Legal Entity Identifier

M

MBCP - Millennium Banco Comercial Português
MJ - Ministério da Justiça
MNH - Marca na Hora
MQR - Modernização e Qualificação nos Registos
MS - Ministério da Saúde

N

N.º - Número
NIB - Número de Identificação Bancária
NIF - Número de Identificação Fiscal

O

OE - Orçamento de Estado
OTOC - Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas

T

TC - Tribunal Constitucional
TIC - Tecnologias da Informação e Comunicação
TME - Tempo Médio de Espera
TMR - Tempo Médio de Resposta
TPA - Terminais de Pagamento Automático

U

UCMJ - Unidade de Compras do Ministério da Justiça
UE - União Europeia
UO - Unidades Orgânicas

Q

POPH - Programa Operacional Potencial Humano
PRACE - Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado
PRUM - Acordo entre Estados-Membros da União Europeia para cooperação policial transfronteiriça nos domínios da luta contra o terrorismo, a criminalidade organizada e a imigração ilegal
PT - Posto de Trabalho

R

QREN - Quadro de Referência Estratégica Nacional
QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização

S

RCBE - Registo Central do Beneficiário Efetivo
RH - Recursos Humanos
RJPADLEC - Regime Jurídico dos Procedimentos Administrativos de Dissolução e Liquidação de Entidades Comerciais

RNPC - Registo Nacional de Pessoas Colectivas
RPJC - Registo de Pessoas Jurídicas Canónicas
SA - Setor de Avaliação

SAETIC - Setor de Aprovisionamento Equipamentos e TIC
SAIGS - Setor de Avaliação, Inspeção e Gestão de Serviços
SC - Sistema de Contabilidade
SCVCC - Sistema do Ciclo de Vida do Cartão de Cidadão
SD - Sales & Distribution
SEAL - Secretário de Estado da Administração Local
SEMA - Secretário de Estado da Modernização Administrativa
SFA - Serviços e Fundos Autónomos
SGA - Sistema de Gestão de Atendimento
SGMJ - Secretaria - Geral do Ministério da Justiça
SI - Sistema de Informação
SIIC - Sistema de Informação de Identificação Civil

SIADAP - Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública
SIFF - Sistema Integrado de Fluxos Financeiros

SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Atendimento
SIOE - Sistema de Informação de Organização do Estado
SIRAUTO - Sistema Integrado de Registo Automóvel
SIRCOM - Sistema de Informação do Registo Comercial
SIRIC - Sistema Integrado do Registo e Identificação Civil

SITPRO - Sistema Integrado para processos de Nacionalidade

“Quando um produto ou serviço é inovador ele causa impacto na vida das pessoas e transforma para sempre a forma dessas pessoas viverem e trabalharem.”

Tim Brown, CEO da Ideo.

Nota Introdutória

A transformação digital é uma realidade incontornável nos dias de hoje, que abrange todos os setores, seja empresarial, público ou a sociedade civil.

Os cidadãos procuram cada vez mais experiências personalizadas e estão cada vez mais habituados a experiências imediatas.

Para prosperar no meio digital, as organizações estão a passar da implementação de tecnologias, as quais tornaram os seus processos de negócio mais eficientes, para a verdadeira transformação digital do negócio, em que é preciso inovar na criação de novos produtos e serviços, construindo modelos que combinam experiências digitais e físicas.

Tal como aconteceu com as tecnologias de informação, as tecnologias emergentes e disruptivas, como a inteligência artificial e a ciência de dados, vieram abrir caminho para melhorar a comunicação com o cidadão, permitindo chegar a mais pessoas, proporcionar experiências personalizadas e dar respostas imediatas.

Neste processo contínuo de transformação digital, o IRN procura aproveitar as oportunidades que as tecnologias oferecem para criar valor e ir ao encontro das necessidades de cidadãos, empresas, trabalhadores, profissionais jurídicos e entidades públicas.

Para 2020 a estratégia será combinar inovação com tecnologia e desenvolver políticas e projetos úteis que funcionem para o bem de todos.

Neste contexto, destaca-se:

A implementação de serviços baseados em tecnologia e suportados em plataformas digitais e inteligência artificial, que irão transformar a forma como os cidadãos e as empresas se relacionam com o Estado e os serviços públicos, nomeadamente:

- Alargar o BUPi a todo o território e permitir localizar online uma propriedade com recurso à georreferenciação;
- Disponibilizar os meios e recursos para entidades coletivas apresentarem a declaração do beneficiário efetivo através da internet;

- Disponibilizar uma aplicação mobile para consultar dos dados de registo automóvel de um veículo; e
- Treinar a IReNe, a assistente virtual do IRN baseada em inteligência artificial e linguagem natural, para responder às dúvidas colocadas pelos cidadãos nas diversas áreas de registo.

A integração do canal físico com o canal digital, facilitando o acesso aos serviços digitais:

- Disponibilizar mais serviços assistidos para a renovação do CC e declaração do RCBE;
- Implementar um novo modelo de atendimento nas conservatórias baseado na metodologia *service design*;
- Desenvolver o processo para disponibilizar máquinas de levantamento automático do CC; e
- Descentralizar o serviço de renovação do CC, para quem tem mais de 25 anos, através do alargamento do serviço à rede de 630 Espaços Cidadão de todo o país.

A melhoria e diversificação da presença online do IRN:

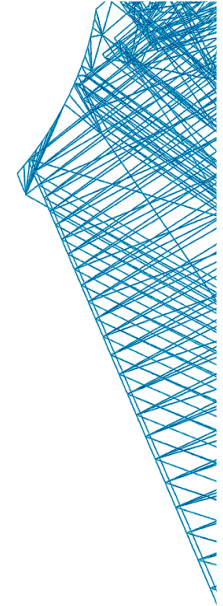
- Promover a integração dos sites empresa na hora, associação na hora e Informação Empresarial Simplificada na plataforma digital da Justiça, disponibilizando num único portal, o acesso mais rápido e simples a um conjunto de serviços;
- Alargar o acesso ao serviço Empresa online a cidadãos estrangeiros; e
- Desenvolver o estudo de marcas/serviços do IRN.

A melhoria da organização interna:

- Realizar intervenções nas instalações para melhorar e dignificar os espaços de trabalho e atendimento;
- Renovar os equipamentos informáticos dos serviços; e
- Iniciar a implementação de um sistema de gestão documental.

O reforço da imagem do IRN a nível internacional através do fomento de relações sociais, económicas e políticas:

- Desenvolver iniciativas de cooperação com os países de língua portuguesa, nas diversas áreas de registo;



- Reforçar a posição de Portugal nas redes europeias de registo comercial, registo predial e registo automóvel; e
- Prosseguir as políticas da UE relativas à prevenção do terrorismo e combate ao branqueamento de capitais, promovendo a estreita colaboração com as autoridades nacionais e internacionais para a comunicação de operações suspeitas e, como membro do GAFI, assegurar a implementação em Portugal dos padrões mundiais das medidas anti branqueamento de capitais.

A promoção da colaboração do IRN com outros organismos públicos, em ordem ao desenvolvimento e disponibilização de soluções integradas que melhorem a vida dos cidadãos e empresas:

- Implementar a medida “DUA na carteira”, disponibilizando o documento em formato cartão para todas.

Continuamos a acreditar que a chave do progresso está ancorada na inovação que, a par da promoção de políticas sustentáveis para o ambiente e da valorização dos trabalhadores, continuará a ocupar o centro do nosso modelo de gestão para 2020.

O Conselho Diretivo

Apresentação do IRN

Quem somos

O Instituto dos Registos e do Notariado (IRN) é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa, com jurisdição sobre todo o território nacional.

O instituto iniciou a sua atividade em 2007, sucedendo à Direção-Geral dos Registos e do Notariado, em resultado das orientações definidas pelo Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE) e dos objetivos para a modernização administrativa dos serviços do estado.

O que fazemos

Criamos valor para o cidadão.

O IRN está presente na vida dos cidadãos desde o seu nascimento. A partir desse momento, os eventos de vida das pessoas, como a compra de uma casa, a criação de uma empresa, o casamento, a obtenção de nacionalidade, a aquisição de um automóvel, a herança de bens, até ao óbito são pedidos e registados nos balcões do Registo para conferir autenticidade e garantir a segurança jurídica. Sempre que o cidadão precisa de fazer prova dos factos jurídicos relevantes de um evento de vida, o IRN emite uma certidão, sendo a única entidade com competência para o fazer.

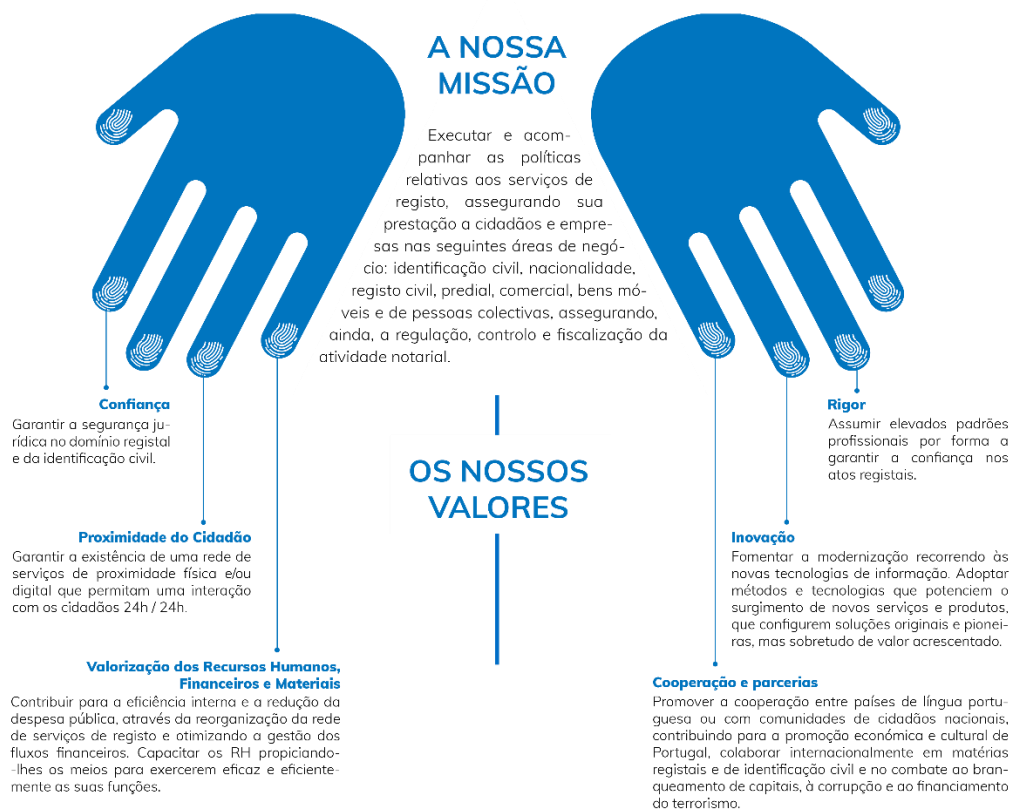
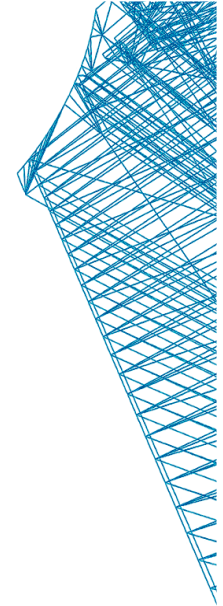


Ilustração 1 – Missão e Valores



Atribuições e competências

O IRN tem, atualmente, um vasto leque de competências, por força da evolução da área registal. As suas atribuições são definidas na sua lei orgânica e compreendem:

Apoiar a formulação e concretização das políticas relativas à nacionalidade, à identificação civil e aos registos, civil, predial, comercial, de bens móveis e de pessoas coletivas, a execução e acompanhamento das medidas decorrentes e operacionalizar e executar projetos de modernização no sector dos registos, nas suas várias dimensões;

Dirigir, coordenar, apoiar, avaliar e fiscalizar a atividade das conservatórias e proceder à uniformização de normas e técnicas relativas à atividade dos registos assegurando o respetivo cumprimento;

Garantir a emissão, a substituição e o cancelamento do cartão de cidadão, bem como a emissão dos respetivos certificados;

Assegurar a receção e confirmação dos elementos necessários para a concessão do passaporte e proceder à entrega do mesmo;

Participar na execução de estudos tendentes à reorganização e modernização dos serviços de registo e articular com o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I. P. (IGFEJ, I. P.), o desenvolvimento, funcionamento e evolução dos respetivos sistemas de informação;

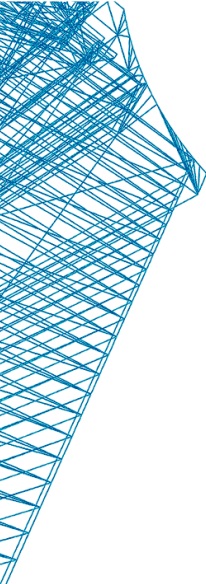
Programar, em colaboração com a Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ) e o IGFEJ, I. P., as necessidades de instalações dos serviços dos registos e colaborar no planeamento e na execução de obras de construção, remodelação ou conservação;

Colaborar com a DGPJ na recolha, tratamento e divulgação dos dados estatísticos relativos aos registos e ao notariado, disponibilizando a informação necessária à elaboração das estatísticas oficiais na área da justiça;

Tratar e disponibilizar os dados estatísticos e informativos constantes das várias bases de dados de que é titular;

Coordenar a elaboração e a execução e proceder à avaliação da gestão orçamental, financeira e contabilística dos serviços dos registos e processar as remunerações e outros abonos dos funcionários em exercício de funções nos serviços de registo;

Liquidar, cobrar e registar as receitas próprias;



Plano de Atividades 2020

Prestar serviços a departamentos da área da justiça, a outros departamentos da Administração Pública, a empresas públicas ou a entidades privadas, com base em instrumentos contratuais que determinem, entre outros aspetos, os níveis de prestação e respetivas contrapartidas;

Cooperar com entidades congéneres ou outras, nacionais ou estrangeiras, designadamente através da celebração de protocolos, acordos ou outros instrumentos jurídicos de colaboração na sua área de atuação, bem como assegurar a representação em organizações internacionais cuja atividade se desenvolva no âmbito da sua missão; e

Regulamentar, controlar e fiscalizar a atividade notarial e os atos notariais e exercer a ação disciplinar sobre os notários, nos termos previstos na lei.

Estrutura orgânica

O IRN 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, o:

- Conselho Diretivo composto por um (a) presidente, um (a) vice-presidente e um (a) vogal; e o
- Conselho Consultivo.

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

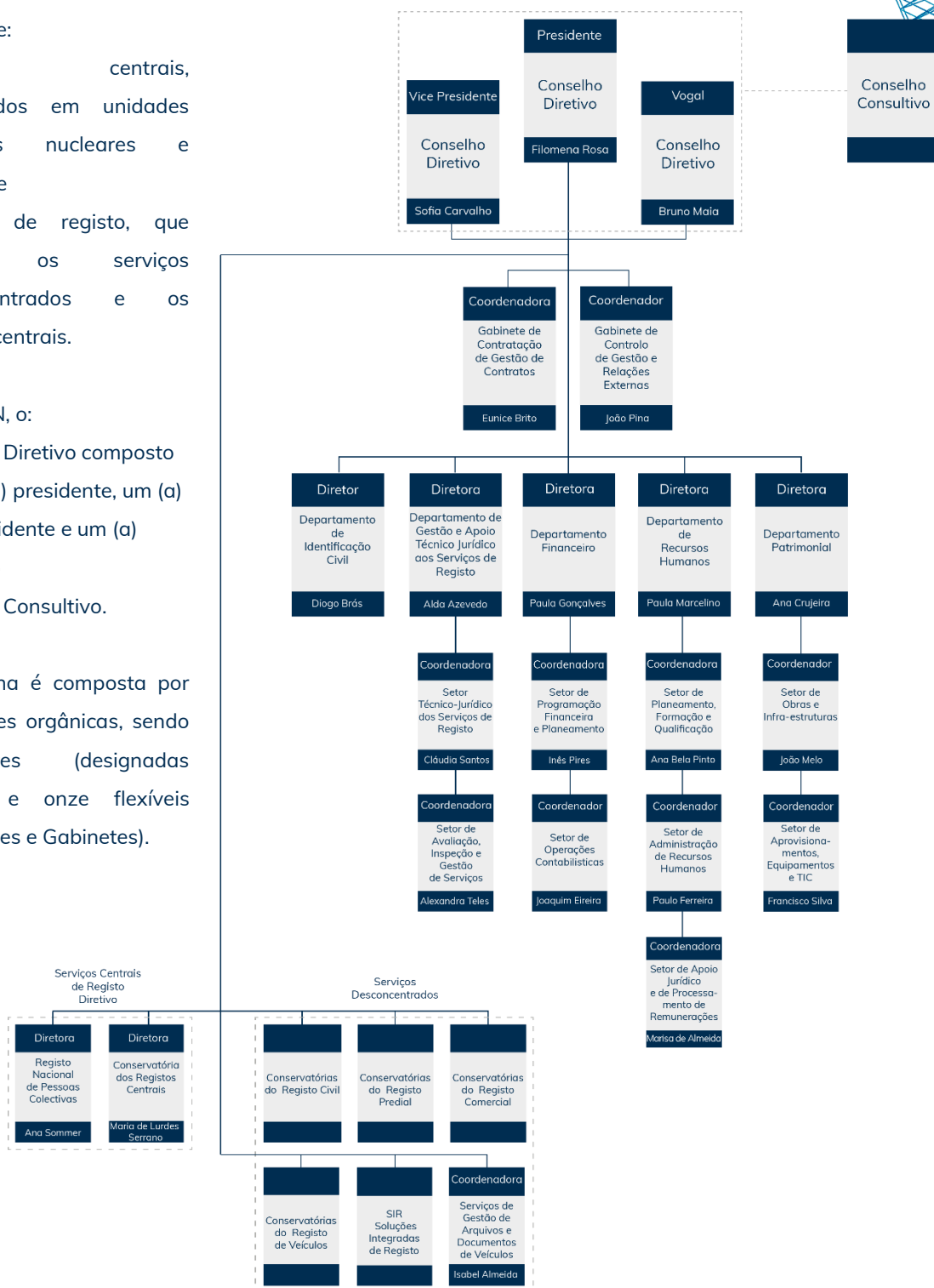
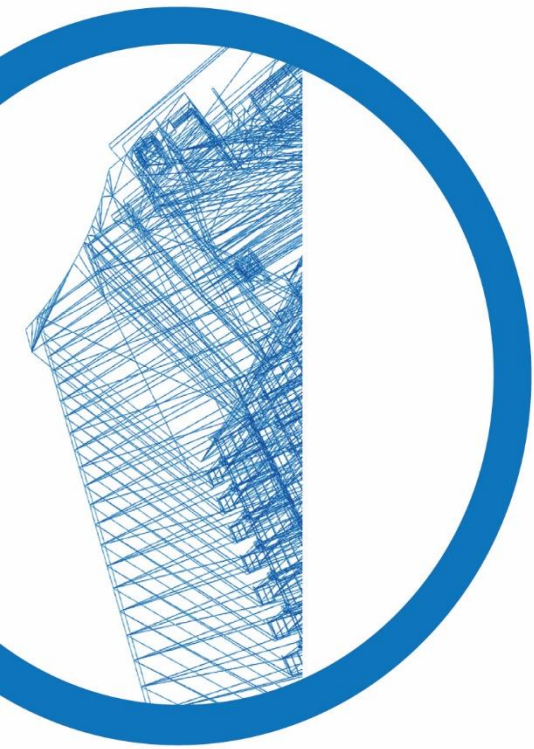


Ilustração 2 – Organograma

01



QUAR

Missão:

Executar e acompanhar as políticas relativas aos serviços de registo, tendo em vista assegurar a prestação de serviços aos cidadãos e às empresas no âmbito da identificação civil e do registo civil, registo predial, registo de bens móveis, registo comercial, registo de pessoas coletivas e no âmbito da nacionalidade, bem como assegurar a regulação, controlo e fiscalização da atividade notarial.

Objetivos Estratégicos:

OE 1. Recursos humanos mais felizes (oo4; oo5; oo6; oo7)

OE 2. Otimizar a gestão dos recursos materiais e financeiros (oo3; oo4; oo7)

OE 3. Melhorar a organização interna (oo4; oo7)

OE 4. Aumentar a dignidade dos espaços de trabalho e atendimento (oo6; oo7)

OE 5. Garantir respostas atempadas e a qualidade técnico jurídica (oo1; oo2; oo4; oo6; oo9)

OE 6. Reduzir filas de espera (oo1; oo2; oo4; oo6; oo7; oo9)

OE 7. Fortalecer a imagem do IRN, fomentando relações sociais, políticas e económicas, nacionais e internacionais (oo8)

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

	Pol.	Pond.	2017	2018	2019	2020				
			Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Tx Realização
OO1 Aumentar a oferta de serviços e canais de atendimento	50%									
Indicador 1 - Prazo* para disponibilizar o serviço de Renovação Simplificada do Cartão de Cidadão por SMS	-	45%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	30	sem tolerância	23		↑
Indicador 2 - Prazo* para apresentar a proposta de alteração legislativa para disponibilizar o "Endereço Eletrônico na Certidão Comercial"	-	45%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	51		↑
Indicador 3 - Prazo* para apresentar a proposta das medidas a implementar na desmaterialização dos fluxos processuais e para salvaguardar a preservação integral dos documentos	-	10%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	39		↑
OO2 Simplificar os serviços prestados	50%									
Indicador 4 - N.º de iniciativas da Comissão Permanente do Observatório do Registo que promovam a partilha de experiências em matérias conexas com os registos	+	20%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	3	sem tolerância	2		↑
Indicador 5 - Prazo* para disponibilizar o serviço de Nascimento Online	-	40%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	40	sem tolerância	39		↑
Indicador 6 - Prazo* para entregar o documento com a descrição do serviço "RCBE Simplificado"	-	40%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	51		↑

Parâmetro Eficiência: 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)

	Pol.	Pond.	2017	2018	2019	2020					
			Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Tx Realização	Classificação
OO3 Criar ferramentas para a melhoria da eficiência interna de funcionamento		15%									
Indicador 7 - Prazo* para apresentar a proposta de Regulamento Emolumentar dos Registos que optimize a receita emolumentar	-	100%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	50			↑
OO4 Melhorar a utilização dos recursos e o atendimento ao público		15%									
Indicador 8 - Prazo* para a uniformização da tipologia de senhas	-	100%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	39			↑
OO5 Providenciar o bem-estar dos recursos humanos		50%									
Indicador 9 - Prazo* para apresentar a proposta do novo regulamento interno do horário de trabalho	-	50%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	39			→
Indicador 10 - % de trabalhadores colocados em teletrabalho	-	50%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	10	sem tolerância	15			→
OO6 Substituir e otimizar equipamentos e aplicações		20%									
Indicador 11 - % de trabalhadores colocados em teletrabalho com novos equipamentos informáticos e/ou ferramentas de comunicação adaptadas a teletrabalho, atribuídos pelo IRN, IP	+	100%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	95%	sem tolerância	100%			↑

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

	Pol.	Pond.	2017	2018	2019	2020					
			Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Tx Realização	Classificação
OO7 Melhorar as instalações	25%										
Indicador 12 - Prazo* para concluir as condições de instalações e equipamentos necessárias à transferência dos serviços de registo da cidade do Porto para o edifício Palacete dos Pestanas	-	100%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	44		↑	
OO8 Fortalecer a cooperação e promover relações transparentes com as partes interessadas	25%										
Indicador 13 - N.º de iniciativas de formação e de investigação promovidas pela Academia do Registo	+	25%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	3	sem tolerância	25		↑	
Indicador 14 - N.º de participações em projetos europeus e em iniciativas de colaboração com entidades internacionais que promovam conhecimento de interesse mútuo	+	25%	7	9	15	8	sem tolerância	9		↑	
Indicador 15 - N.º de iniciativas de cooperação com países de língua oficial portuguesa	+	25%	7	s/ histórico	9	4	sem tolerância	5		↑	
Indicador 16 - N.º de iniciativas de cooperação com representações diplomáticas visando a simplificação dos procedimentos, para facilitar a mobilidade dos cidadãos	+	25%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	2	sem tolerância	3		↑	
OO9 Melhorar o contacto presencial	50%										
Indicador 17 - Prazo* para disponibilizar o atendimento assistido, facilitador da instrução dos pedidos por parte do cidadão	-	20%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	45	sem tolerância	34		↑	
Indicador 18 - Taxa de satisfação dos cidadãos com o serviço prestado pelos serviços de Registo	+	60%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	75%	sem tolerância	85%		↑	
Indicador 19 - Prazo* para apresentar um conjunto de guias práticos sobre os serviços prestados pelo Registo	-	20%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	39		↑	

LEGENDA: 📉 - Não atingiu; ➡ - Atingiu; 📈 - Superou;

* O prazo é contabilizado em semanas

Atividades a desenvolver pelas unidades orgânicas

Enquadramento

No IRN a elaboração do Plano de Atividades apoia-se na metodologia *Balance ScoreCard* (BSC).

O Plano de Atividades contempla 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.

O sistema de monitorização é crucial para a concretização dos objetivos, e assenta num conjunto de *dashboards*, um para cada unidade orgânica e outro específico para o QUAR.

O Plano de Atividades deve ser suficientemente flexível para se ajustar a eventuais alterações supervenientes e não previsíveis das circunstâncias envolventes, nomeadamente de natureza política ou administrativa.

1

Missão

Recolher, tratar e conservar os elementos identificadores dos cidadãos com vista à sua identificação civil, assegurando a gestão do Cartão de Cidadão (CC), do Frontoffice do Passaporte Eletrónico Português (PEP) e a renovação da Carta de Condução.



GESTÃO DA IDENTIFICAÇÃO CIVIL



MISSÃO

À gestão da identificação civil cabe recolher, tratar e conservar os elementos identificadores dos cidadãos com vista à sua identificação civil, assegurando a prestação de informações, gestão do Cartão de Cidadão (CC) e do front-office do Passaporte Eletrónico Português (PEP).

Orientações Estratégicas	Principais Stakeholders
1 Recursos humanos mais felizes 2 Otimizar a gestão dos recursos materiais e financeiros 3 Melhorar a organização interna 4 Aumentar a dignidade dos espaços de trabalho e atendimento 5 Garantir respostas atempadas e a qualidade técnico jurídica 6 Reduzir filas de espera 7 Fortalecer a imagem do IRN, fomentando relações sociais, políticas e económicas, nacionais e internacionais	1 Utilizadores Externos Cidadãos Empresas Sociedade civil 3 Trabalhadores 4 Dirigentes 5 Unidades orgânicas 2 Utilizadores Internos Órgãos e serviços da administração direta do Estado Órgãos e serviços da administração indireta do Estado

VALORES CIDADÃO											
CONFIANÇA RIGOR INOVAÇÃO VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS, FINANCEIROS E MATERIAIS COOPERAÇÃO E PARCERIAS PROXIMIDADE DO CIDADÃO											
Aprendizagem e crescimento		Processos		Stakeholders							
O que precisamos de ter para fazer bem os nossos processos?		O que temos de fazer bem?		O que é que satisfaz os nossos stakeholders?							
2. Promover a inovação e a melhoria contínua		5. Melhorar o processo de backoffice e de suporte aos registos 6. Melhorar o pós-contacto 4. Melhorar o contacto 3. Melhorar o pré-contacto		8. Reduzir o prazo de entrega e custos 9. Melhorar a qualidade do que é entregue 7. Reduzir filas de espera							
1	1.1	N.º de horas de formação pessoal e profissional	+	s/ histórico	49	40	50	100%	11,11%		
2	2.1	N.º de relatórios de monitorização do serviço de CC e PEP apresentados ao CD	+	9	12	9	11	50%	11,11%		
	2.2	N.º de medidas propostas para melhorar as aplicações informáticas	+	9	4	3	4	50%			
3	3.1	Taxa de chamadas atendidas face ao total de chamadas (1.ª linha)	+	s/ histórico	33%	40%	45%	16,66%	11,11%		
	3.2	Taxa de desistência das chamadas efetuadas pelo cidadão para agendamento do CC	-	s/ histórico	3,10%	10%	8%	16,66%			
	3.3	Prazo médio, em dias úteis, a contar a partir do conhecimento, para enviar os conteúdos que permitam a correção das fichas de serviço expostas na PdJ	-	s/ histórico	1	2	1	16,67%			
	3.4	Prazo, em semanas, para disponibilizar a Linha Cartão de Cidadão	-	s/ histórico	s/ histórico	27	23	16,67%			
	3.5	% de emails enviados pelo cidadão tratados no prazo médio de 2 dias úteis	+	s/ histórico	100%	80%	100%	16,67%			
	3.6	Prazo médio, em dias úteis, a contar a partir do conhecimento, para enviar a informação que permita a correção das respostas do chatbot IReNe	-	s/ histórico	1	2	1	16,67%			
	4.1	Taxa de realização de serviço externo	+	s/ histórico	86%	80%	85%	33%			
4	4.2	N.º anual de reclamações no âmbito da prestação do serviço de CC	-	10	12	15	10	33%	11,11%		
	4.3	Prazo, em semanas, para apresentação de proposta ao CD da migração dos serviços de CC do Porto para o Palacete dos Pestanas	-	s/ histórico	s/histórico	11	9	33%			
	5.1	Prazo médio, em dias úteis, de resposta aos serviços de registo sobre questões de identificação civil	-	s/ histórico	2	3	2,50	25,00%		11,11%	
	5.2	N.º anual de reclamações no helpdesk interno (de suporte aos serviços de Registo)	-	2	10	10	8,0	25,00%			
5.3	% de de procedimentos de identificação civil divulgados em data anterior à entrada em produção de sistemas de informação ou de novas funcionalidades nos existentes	+	s/ histórico	100%	90%	100%	25,00%				
5.4	N.º de horas de formação ministradas aos colaboradores do IRN e a outras entidades parceiras na prestação do serviço de CC	+	96	523	200	250	25,00%				
6	6.1	% de CC entregues com não conformidades	-	s/ histórico	0,20%	0,5%	0,4%	100%	11,11%		
7	7.1	Prazo, em semanas, para disponibilizar o serviço de renovação por SMS do Cartão de Cidadão	-	s/ histórico	s/histórico	27	23	33,33%	11,11%		
	7.2	TMA (média DIC Expo, Marvela e Centro de Entregas do Areiro)	-	9	6	7	6	33,33%			
	7.3	N.º de Espaços Cidadão com atendimento de CC	+	s/ histórico	101	500	600	33,34%			
8	8.1	Prazo médio, em dias úteis, para entregar o CC	-	7	5	7	5	50%	11,11%		
	8.2	Prazo, em semanas, para abertura de centros de entregas de Cartão de Cidadão	-	s/ histórico	s/ histórico	21	20	50%			
9	9.1	Taxa de eficiência na execução da validação dos dados na emissão do CC	+	s/ histórico	100%	99%	100%	100%	11,11%		

* A execução do indicador está condicionada à norma de salvaguarda constante na respetiva ficha de indicador, a qual anexa a este plano de atividade
* Dados da execução de 2019 ainda estão por apurar

REGISTO CIVIL

2

Missão

Publicitar factos relativos à nacionalidade, ao estado civil e à capacidade das pessoas singulares.

Compete às conservatórias do registo civil o registo de todos os factos previstos no Código do Registo Civil, quando ocorridos em território nacional, qualquer que seja a nacionalidade dos indivíduos a que respeitem; e o registo de casamentos e óbitos ocorridos no estrangeiro, que tenham que ser averbados a assentos das conservatórias.



DAP



MISSÃO E SERVIÇOS PRESTADOS

Assegurar a prestação de serviços aos cidadão no âmbito do Registo Civil. Registrar os factos ocorridos em território português relativos ao estado civil, filiação, capacidade e nacionalidade dos cidadãos, e os factos ocorridos no estrangeiro que respeitem a portugueses. Disponibilizar serviços em balcão único, que permitam a prática de vários atos associados ao mesmo evento da vida dos cidadãos num único local (Nascer Cidadão, Espaço Óbito e Balcão das Heranças e Divórcios com Partilha). Disponibilizar a partilha de informação com outras entidades públicas de dados constantes da base de dados de registo civil.

Orientações Estratégicas		Principais Stakeholders	
## Recursos humanos mais felizes ## Otimizar a gestão dos recursos materiais e financeiros ## Melhorar a organização interna ## Aumentar a dignidade dos espaços de trabalho e atendimento ## Garantir respostas atempadas e a qualidade técnico jurídica ## Reduzir filas de espera ## Fortalecer a imagem do IRN, fomentando relações sociais, políticas e económicas nacionais e internacionais	1 Utilizadores Externos	3 Trabalhadores	4 Dirigentes
	2 Utilizadores Internos	5 Unidades orgânicas	

VALORES											
CONFIANÇA RIGOR INOVAÇÃO VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS, FINANCEIROS E MATERIAIS COOPERAÇÃO E PARCERIAS PROXIMIDADE DO CIDADÃO											
Aprendizagem		Processos		Stakeholders							
O que precisamos de ter para fazer bem os nossos processos?		O que temos de fazer bem?		O que é que satisfaz os nossos stakeholders?							
2. Promover a inovação e a melhoria contínua		3. Melhorar o pré-contacto		4. Melhorar o contacto		5. Melhorar o processo de backoffice e de suporte aos		6. Melhorar o pós-contacto		7. Reduzir filas de espera	
8. Reduzir o prazo de entrega e custos		9. Melhorar a qualidade do que é entregue									
9	9.1	N.º de auditorias aos serviços para aferir a qualidade técnica ou jurídica e de tributação emolumentar	+	s/ histórico	s/ histórico	3	4	100%	11,11%		
8	8.1	Produtividade com base na receita	+	s/ histórico	175 389	160 000	170 000	100%	11,11%		
7	7.5	Prazo, em semanas, para disponibilizar no "Nascimento online" a funcionalidade que permite pedir o Cartão de Cidadão	-	s/ histórico	s/histórico	44	40	20%	11,11%		
	7.4	Prazo, em semanas, para disponibilizar o serviço que permite pedir online o registo de nascimento de bebés	-	s/ histórico	s/histórico	16	15	20%			
	7.3	Prazo, em semanas, para possibilitar a declaração de óbito através de correio eletrónico	-	s/ histórico	s/histórico	16	17	20%			
	7.2	Taxa de crescimento de pedidos de certidão no Civil Online face ao ano anterior	+	13	60%	7%	15%	20%			
	7.1	TME	-	15	30	35	30	20%			
6	6.4	Prazo médio, em semanas, para satisfação de pedidos do cidadão para audição presencial com o conservador	-	s/ histórico	s/histórico	4	3	25%	11,11%		
	6.3	Prazo médio de resposta, em semanas, a exposições do cidadão	-	s/ histórico	s/histórico	3	2	25%			
	6.2	N.º anual de reclamações no livro de reclamações eletrónico referentes a certidões online	-	s/ histórico	15	15	14	25%			
	6.1	% de respostas ao cidadão, no prazo de 10 dias úteis, por não preencherem os requisitos necessários para o registo de nascimento online	+	s/ histórico	100%	90%	100%	25%			
5	5.2	Prazo médio, em dias úteis, para promover e comunicar a atualização de manuais de procedimentos aplicacionais	-	s/ histórico	2	3	2	50%	11,11%		
	5.1	Prazo médio de resposta, em horas úteis, para resolução ou encaminhamento de reportes aplicacionais	-	s/ histórico	3	42	40	50%			
4	4.1	N.º anual de reclamações atendíveis no livro amarelo	-	25	3	15	11	100%	11,11%		
3	3.2	Prazo médio, em dias úteis, a contar a partir do conhecimento, para enviar os conteúdos que permitam a correção das fichas de serviço expostas na PdJ	-	s/ histórico	1	10	7	50,00%	11,12%		
	3.1	Prazo médio, em dias úteis, para resposta a emails dos cidadãos no âmbito do Civil Online	-	s/ histórico	3	5	4	50,00%			
2	2.1	N.º anual de reuniões distritais de conservadores	+	s/ histórico	37	30	35	100%	11,11%		
1	1.1	N.º de horas de formação pessoal e profissional	+	s/ histórico	203	150	200	100%	11,11%		

* A execução do indicador está condicionada à norma de salvaguarda constante na respetiva ficha de indicador, a qual anexa a este plano de atividade

* Dados da execução de 2019 ainda estão por apurar

REGISTO DE VEÍCULOS

3

Missão

Definir e publicitar a situação jurídica dos veículos a motor e respetivos reboques, tendo em vista a segurança do comércio jurídico.





MISSÃO

Definir e publicitar a situação jurídica dos veículos a motor e respetivos reboques, tendo em vista a segurança do comércio jurídico.

Orientações Estratégicas		Principais Stakeholders	
1	Recursos humanos mais felizes	1 Utilizadores Externos	3 Trabalhadores
2	Otimizar a gestão dos recursos materiais e financeiros	Cidadãos	
3	Melhorar a organização interna	Empresas	4 Dirigentes
4	Aumentar a dignidade dos espaços de trabalho e atendimento	Sociedade civil	
5	Garantir respostas atempadas e a qualidade técnico jurídica		5 Unidades orgânicas
6	Reduzir filas de espera	2 Utilizadores Internos	
7	Fortalecer a imagem do IRN, fomentando relações sociais, políticas e económicas, nacionais e internacionais	Órgãos e serviços da administração	
		Órgãos e serviços da administração	

Objetivos	Indicadores			Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Execução 2018	Execução 2019	Meta 2020	Valor crítico	Peso do Indicador	Peso do Objetivo	
9	9.2	Prazo, em semanas, para concretizar o alargamento da iniciativa novo DUA			-	s/ histórico	s/ histórico	52	49	50%	11,11%
		N.º de auditorias aos serviços para aferir a qualidade técnica ou jurídica e de tributação emolumentar			+	s/ histórico	s/ histórico	3	4	50%	
	8.2	Taxa de pedidos de registo automóvel online realizados no prazo igual ou inferior a 2 dias úteis			+	s/ histórico	92%	85%	90%	50%	11,11%
		Produtividade com base na receita			+	120620	517281	450 000	500 000	50%	
	7.3	% de pedidos de registo realizados no Automóvel Online face a 2019			+	54,73%	3,07%	1%	2%	33,33%	11,11%
		% de certidões pedidas através do Automóvel Online face a 2019			+	98104	8,40%	0,5%	1%	33,33%	
		TME			-	15	22	25	20	33,34%	
	6.1	Prazo médio, em semanas, para satisfação de pedidos do cidadão para audição presencial com o conservador			-	s/ histórico	s/ histórico	4	3	100%	11,11%
	5.2	Prazo médio, em dias úteis, para promover e comunicar a atualização de manuais de procedimentos aplicacionais			-	s/ histórico	1	4	3	50%	11,11%
		Prazo médio, em horas úteis, para encaminhamento de não conformidades aplicacionais			-	s/ histórico	1	3	2	50%	
4	4.1	Nº anual de reclamações atendíveis no livro amarelo			-	6	0	10	7	100%	11,11%
		Prazo médio, em dias úteis, para resposta a emails dos cidadãos referentes ao esclarecimento de dúvidas			-	s/ histórico	1	3	2	50,00%	11,11%
	3.1	Prazo médio, em dias úteis, a contar a partir do conhecimento, para enviar os conteúdos que permitam a correção das fichas de serviço expostas na PdJ			-	s/ histórico	4	15	10	50,00%	
2	2.1	N.º anual de sessões de esclarecimento técnico jurídico aos funcionários do serviço de registo ou emanação de diretrizes para uniformização de procedimentos			+	s/ histórico	2	20	25	100%	11,11%
1	1.1	N.º de horas de formação pessoal e profissional			+	s/ histórico	539	450	500	100%	11,11%

* A execução do indicador está condicionada à norma de salvaguarda constante na respetiva ficha de indicador, a qual anexa a este plano de atividade
* Dados da execução de 2019 ainda estão por apurar

REGISTO PREDIAL

4

Missão

Definir e publicitar a situação jurídica dos bens imóveis, tendo em vista a segurança do comércio jurídico.





MISSÃO

Definir e publicitar a situação jurídica dos bens imóveis, tendo em vista a segurança do comércio jurídico;
Disponibilizar balcões únicos que, num só local, permitem a prática de vários atos associados ao mesmo evento de vida de cidadãos e empresas. (Nascer Cidadão, Empresa na Hora, Documento Único Automóvel, Casa Pronta, Heranças e Divórcio com Partilha).

Orientações Estratégicas

Principaux Stakeholders

- ## Recursos humanos mais felizes
- ## Otimizar a gestão dos recursos materiais e financeiros
- ## Melhorar a organização interna
- ## Aumentar a dignidade dos espaços de trabalho e atendimento
- ## Garantir respostas atempadas e a qualidade técnico jurídica
- ## Reduzir filas de espera
- ## Fortalecer a imagem do IRN, fomentando relações sociais, políticas e econômicas, nacionais e internacionais

- | | |
|--|-----------------------------|
| 1 Utilizadores Externos
Cidadãos
Empresas
Sociedade civil | 3 Trabalhadores |
| | 4 Dirigentes |
| 2 Utilizadores Internos
Órgãos e serviços da administração direta do Estado
Órgãos e serviços da administração indireta do Estado | 5 Unidades orgânicas |

Objetivos		Indicadores	Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Execução 2018	Execução 2019	Meta 2020	Valor Crítico	Peso do Indicador	Peso do Objetivo
9	9.1	N.º de auditorias aos serviços para aferir a qualidade técnica ou jurídica e de tributação emolumentar	+	s/ histórico	s/ histórico	3	4	100%	11,12%
8	8.1	Produtividade com base na receita	+	s/ histórico	545862	500 000	550 000	100%	11,11%
7	7.2	% de implementação do projeto BUPi nos concelhos onde estejam reunidas as condições legais para a sua expansão	+	s/ histórico	s/ histórico	80%	90%	50%	11,11%
	7.1	TME	-	16	22	25	20	50%	
6	6.3	Prazo médio, em semanas, para satisfação de pedidos do cidadão para audição presencial com o conservador	-	s/ histórico	s/ histórico	4	3	33,33%	11,11%
	6.2	Prazo médio de resposta, em semanas, a exposições do cidadão	-	s/ histórico	s/ histórico	3	2	33,34%	
	6.1	Prazo médio, em dias úteis, para responder ao cidadão a questões relacionadas com o procedimento Casa Pronta	-	s/ histórico	1	3	2	33,33%	
5	5.2	Prazo médio, em dias úteis, para promover e comunicar a atualização de manuais de procedimentos aplicacionais (BUPi)	-	s/ histórico	2	3	2	50%	11,11%
	5.1	Prazo médio de reporte, em dias úteis, para resolução de não conformidades aplicacionais no âmbito do BUPi	-	s/ histórico	1	3	2	50%	
4	4.1	N.º anual de reclamações atendíveis no livro amarelo	-	5	0	15	11	100%	11,11%
3	3.3	Taxa de chamadas atendidas face ao total de chamadas referentes ao esclarecimento de dúvidas relativas à realização de serviços	+	s/ histórico	83%	80%	85%	33,34%	11,11%
	3.2	Prazo médio, em dias úteis, a contar a partir do conhecimento, para enviar os conteúdos que permitam a correção das fichas de serviço expostas na PdJ	-	s/ histórico	5	10	8	33,33%	
	3.1	% de emails respondidos em 5 dias úteis para esclarecimento de dúvidas do cidadão sobre o projeto BUPi	-	s/ histórico	1	90%	100%	33,33%	
2	2.1	Tempo médio de reação para atualizar manuais de procedimento e/ ou formulários no âmbito do BUPi	-	s/ histórico	s/ histórico	7	5	100%	11,11%
1	1.1	N.º de horas de formação pessoal e profissional	+	s/ histórico	119	100	120	100%	11,11%

* Dados de execução de 2019 ainda estão por apurar

REGISTO COMERCIAL

5

Missão

Definir e publicitar a situação jurídica das entidades comerciais, tendo em vista a segurança do comércio jurídico.





MISSÃO

Definir e publicitar a situação jurídica das entidades comerciais, tendo em vista a segurança do comércio jurídico.

Orientações Estratégicas

- 1 Recursos humanos mais felizes
- 2 Otimizar a gestão dos recursos materiais e financeiros
- 3 Melhorar a organização interna
- 4 Aumentar a dignidade dos espaços de trabalho e atendimento
- 5 Garantir respostas atempadas e a qualidade técnica jurídica
- 6 Reduzir filas de espera
- 7 Fortalecer a imagem do IRN, fomentando relações sociais, políticas e económicas, nacionais e internacionais

- 1 Utilizadores Externos
- Cidadãos
- Empresas
- Sociedade civil
- 2 Utilizadores Internos
- Órgãos e serviços da administração direta do Estado
- Órgãos e serviços da administração indireta do Estado

- 3 Trabalhadores
- 4 Dirigentes
- 5 Unidades orgânicas

Principais Stakeholders

Objetivos			Indicadores	Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Execução 2018	Execução 2019	Meta 2020	Valor Crítico	Peso do Indicador	Peso do Objetivo
9	9.1	N.º de auditorias aos serviços para aferir a qualidade técnica ou jurídica e de tributação emolumentar	+	s/ histórico	s/ histórico	3	4	100%	11,12%	
8	8.2	Prazo médio, em dias úteis de satisfação dos pedidos de SCAP (Sistema de Certificação de Atributos Profissionais)	-	s/ histórico	1,5	2,0	1,5	50%	11,11%	
	8.1	Produtividade com base na receita	+	54757	153125	140 000	150 000	50%		
7	7.3	TME	-	14	22	25	20	33.33%	11,11%	
	7.2	Tempo médio, medido em minutos, de execução dos procedimentos Empresa na Hora	-	60	48	40	35	33.33%		
	7.1	Tempo médio, medido em minutos, de execução dos procedimentos Associação na Hora	-	60	48,5	50	45	33.34%		
6	6.2	Prazo médio, em semanas, para satisfação de pedidos do cidadão para audição presencial com o conservador	-	s/ histórico	s/ histórico	4	3	50%	11,11%	
	6.1	Prazo médio de resposta, em semanas, a exposições do cidadão	-	s/ histórico	s/ histórico	3	2	50%		
5	5.1	Prazo médio de resposta, em horas úteis, para resolução ou encaminhamento de reportes aplicacionais	-	s/ histórico	1	48	40	100%	11,11%	
4	4.1	Nº anual de reclamações atendíveis no livro amarelo	-	2	0	5	3	100%	11,11%	
3	3.1	Prazo médio, em dias úteis, a contar a partir do conhecimento, para enviar os conteúdos que permitam a correção das fichas de serviço expostas na PdJ	-	s/ histórico	1	4	3	100%	11,11%	
2	2.1	N.º anual de sessões de esclarecimento técnico jurídico aos funcionários do serviço de registo ou emanação de diretrizes para uniformização de procedimentos	+	s/ histórico	s/ histórico	10	12	100%	11,11%	
1	1.1	N.º de horas de formação pessoal e profissional	+	s/ histórico	98	75	100	100%	11,11%	

* A execução do indicador está condicionada à norma de salvaguarda constante na respetiva ficha de indicador, a qual anexa a este plano de atividade

REGISTO DE NACIONALIDADE

6

Missão

Assegurar a atribuição, aquisição e perda da nacionalidade portuguesa, o registo central do estado civil, bem como organizar e gerir o registo central de testamentos e escrituras diversas.



MISSÃO

A área de gestão dos processo de nacionalidade tem como missão assegurar a atribuição, aquisição e perda da nacionalidade portuguesa, o registo central do estado civil, bem como organizar e gerir o registo central de testamentos e escrituras diversas.

Orientações Estratégicas		Principais Stakeholders			
# Recursos humanos mais felizes		1 Utilizadores Externos		3 Trabalhadores	
# Otimizar a gestão dos recursos materiais e financeiros		Cidadãos			
# Melhorar a organização interna		Empresas		4 Dirigentes	
# Aumentar a dignidade dos espaços de trabalho e atendimento		Sociedade civil:			
# Garantir respostas atempadas e a qualidade técnico jurídica		Tribunais		5 Unidades orgânicas	
# Reduzir filas de espera		Utilizadores do Índice geral de testamentos			
# Fortalecer a imagem do IRN, fomentando relações sociais, políticas e económicas, nacionais e internacionais		Advogados e solicitadores			
		2 Utilizadores Internos			
		Órgãos e serviços da administração direta do Estado			Órgãos e serviços da
		PJ	SEF	DGAJ	Finanças

[illegible]

VALORES

CONFIANÇA | RIGOR | INOVAÇÃO | VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS, FINANCEIROS E MATERIAIS | COOPERAÇÃO E PARCERIAS | PROXIMIDADE DO CIDADÃO

Stakeholders

O que é que satisfaz os nossos stakeholders?

Processos

O que temos de fazer bem?

processos?

O que precisamos de ter para fazer bem os nossos processos?

9. Melhorar a qualidade do que é entregue

8. Reduzir o prazo de entrega e custos

7. Reduzir filas de espera

6. Melhorar o pós-contacto

5. Melhorar o processo de backoffice e de suporte aos registos

4. Melhorar o contacto

3. Melhorar o pré-contacto

2. Promover a inovação e a melhoria contínua

1. Ter RH + Felizes

9	9.1	% de erros técnico jurídico e da respetiva tributação emolumentar na execução de atos, processos e procedimentos de registo face ao total de pedidos	-	s/ histórico	s/ histórico	5%	4%	100%	11,11%	11,11%		
	8.8	Tempo médio, em meses, de tramitação interna dos processos de nacionalidade na aplicação SITPRO	-	s/ histórico	9,4	14	12	12,50%				
	8.7	Produtividade com base na receita	+	s/ histórico	7519	6 500	8 125	12,50%				
	8.6	Prazo médio, em dias úteis, de confirmação/ integração do registo ou resposta a diligências efetuadas pelos consulados	-	20	20	20	15	12,50%				
	8.5	% média mensal dos processos de aquisição de nacionalidade pendentes na Conservatória dos Registos Centrais	-	49,30%	21%	40%	23%	12,50%				
	8.4	% média mensal dos processos de atribuição de nacionalidade pendentes na Conservatória dos Registos Centrais	-	49%	10%	35%	26%	12,50%				
	8.3	% média mensal dos processos de perda de nacionalidade pendentes	-	47,62%	20,83%	25%	19%	12,50%				
	8.2	Prazo médio de resposta, em dias úteis, aos pedidos de informação de certidões e testamentos	-	2,9	3,2	5	4	12,50%				
	8.1	% de processos tramitados de aquisição e/ ou atribuição de nacionalidade face a 2019	+	s/ histórico	9%	8,0%	9,0%	12,50%				
7	7.2	Prazo, em semanas, para disponibilizar aos mandatários o novo sistema simples de submissão online de pedido de nacionalidade para os descendentes de judeus sefarditas	-	s/ histórico	s/ histórico	50	49	50%	11,11%	X		
	7.1	TME	-	43,9	62	65	60	50%				
6	6.1	Prazo médio, em dias úteis, para resolução das não conformidades identificadas pelo cidadão após a entrega do serviço/ documento	-	s/ histórico	3	5	3	50%	11,11%			
	5	5.3	N.º de conservatórias com balcão/ polo da nacionalidade a quem foram ministradas ações de formação ou de esclarecimento	+	s/ histórico	37	19	18	33,34%		11,12%	
		5.2	Prazo médio de resposta, em horas úteis, para resolução ou encaminhamento de reportes aplicacionais (helpdesk SITPRO)	-	s/ histórico	48	48	40	33,33%			
5.1	Prazo médio, em dias úteis, para promover e comunicar a atualização de manuais de procedimentos aplicacionais.	-	s/ histórico	3	12	10	33,33%					
4	4.1	Nº anual de reclamações atendíveis no livro amarelo	-	1	0	5	3	100%	11,11%	X		
3	3.2	Prazo médio, em dias úteis, a contar a partir do conhecimento, para enviar os conteúdos que permitam a correção das fichas de serviço expostas na PdJ	-	s/ histórico	1	15	10	50%	11,11%			
	3.1	Taxa de chamadas atendidas face ao total de chamadas referentes ao esclarecimento de dúvidas sobre nacionalidade (1.º linha do helpdesk)	+	s/ histórico	82,00%	80%	85%	50%				
2	2.2	N.º de sessões de esclarecimento técnico jurídicas aos funcionários do serviço relativas a atos que envolvem competências próprias ou delegadas aos oficiais	+	s/ histórico	12	10	12	50%	11,11%	X		
	2.1	Prazo, em semanas, para disponibilizar para testes o novo sistema simples de submissão online de pedido de nacionalidade para os descendentes de judeus sefarditas	-	s/ histórico	s/ histórico	45	44	50%				
1	1.1	N.º de horas de formação pessoal e profissional	+	s/ histórico	339	275	325	100%	11,11%			

* A execução do indicador está condicionada à norma de salvaguarda constante na respetiva ficha de indicador, a qual anexa a este plano de atividade

PROJETOS QUE CONCRETIZAM OS OBJETIVOS

1. Disponibilizar aos mandatários o novo sistema simples de submissão online de pedido de nacionalidade para os descendentes de judeus sefarditas

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: nacionalidade

OBJETIVO	OBJETIVO	OBJETIVO
02	04	07
Promover a inovação e a melhoria contínua	Melhorar o contacto	Reduzir filas de espera

RESULTADOS A ALCANÇAR

- Facilitar a interação com os mandatários nos pedidos de nacionalidade para os descendentes de judeus sefarditas por via das tecnologias; e
- Desmaterializar a entrega dos referidos processos.

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
Data de início: 14/02/2020 Data de fim: 21/02/2020	Data de início: 24/02/2020 Data de fim: 06/03/2020	Data de início: 09/03/2020 Data de fim: 29/05/2020	Data de início: 01/06/2020 Data de fim: 26/06/2020
• Reunião de kick off da equipa interna; • Reunião de lançamento do projeto com o fornecedor da solução informática; • Identificação dos elementos a afetar em cada momento do projeto de ambas as partes.	• Elaboração de um Plano de Implementação definitivo para o projeto, com definição das suas principais metas intermédias; • Elaboração de um plano de preparação para os elementos da equipa, tendo em conta os seus perfis e as datas para a sua integração no projeto; • Concretização dos recursos logísticos inerentes à instalação da equipa de projeto, disponibilizando o ambiente de trabalho para cada um dos seus elementos; • Definição, com cada elemento, das suas atribuições e entrega do respetivo plano.	• Desenvolvimento e Implementação da Solução; • Planeamento detalhado dos testes das diversas "peças" que compõe a solução; • Instalação do sistema em ambiente de qualidade e produção; • Preparação e realização de Testes de Sistema e de Aceitação, bem como Testes de Carga; • Preparação dos Utilizadores/Formação; • Manutenção, ao longo de todas as fases de teste, de um registo de progresso dos mesmos, nomeadamente, das "não-conformidades" detetadas, respetiva análise e calendarização previsível para a sua resolução.	• Comunicação externa com os mandatários; • Lançamento ao público; • Seguimento e análise do Feedback recebido; • Análise da possibilidade de extensão da solução a outra tipologia de pedidos de nacionalidade e a requerentes que não mandatários; • Avaliação da mudança organizacional.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 26-06-2020

REGISTO DE PESSOAS COLETIVAS

7



Missão

Organizar e gerir o Fichero Central de Pessoas Coletivas; apreciar a admissibilidade de firmas e denominações sociais; efetuar inscrições de pessoas coletivas e entidades equiparadas; assegurar o registo das pessoas coletivas religiosas não católicas e o das pessoas jurídicas canónicas; assegurar serviços na hora e serviços online; assegurar o serviço de registo automóvel; assegurar a receção de pedidos de propriedade industrial; assegurar o serviço de pedidos e entregas do Cartão de Cidadão e do Passaporte; assegurar o serviço de helpdesk dos serviços na hora e online e o Contact Center através da Linha Registos.

DAP

MISSÃO E SERVIÇOS PRESTADOS



O Registo Nacional de Pessoas Coletivas tem por missão organizar e gerir o Ficheiro Central de Pessoas Coletivas; apreciar a admissibilidade de firmas e denominações sociais; efetuar inscrições de pessoas coletivas e entidades equiparadas; assegurar o registo das pessoas coletivas religiosas não católicas e o das pessoas jurídicas canónicas; assegurar serviços na hora e serviços online; assegurar o serviço de registo automóvel; assegurar a receção de pedidos de propriedade industrial; assegurar o serviço de pedidos e entregas de cartão de cidadão e passaporte; assegurar o serviço de helpdesk dos serviços na hora e online do IRN e assegurar o Contact Center do IRN através da Linha Registos.

Orientações Estratégicas

- ## Recursos humanos mais felizes
- ## Otimizar a gestão dos recursos materiais e financeiros
- ## Melhorar a organização interna
- ## Aumentar a dignidade dos espaços de trabalho e atendimento
- ## Garantir respostas atempadas e a qualidade técnico jurídica
- ## Reduzir filas de espera
- ## Fortalecer a imagem do IRN, tomentando relações sociais, políticas e económicas,

Principais Stakeholders

- 1 Utilizadores Externos**

 - Cidadãos
 - Empresas
 - Sociedade civil
- 2 Utilizadores Internos**

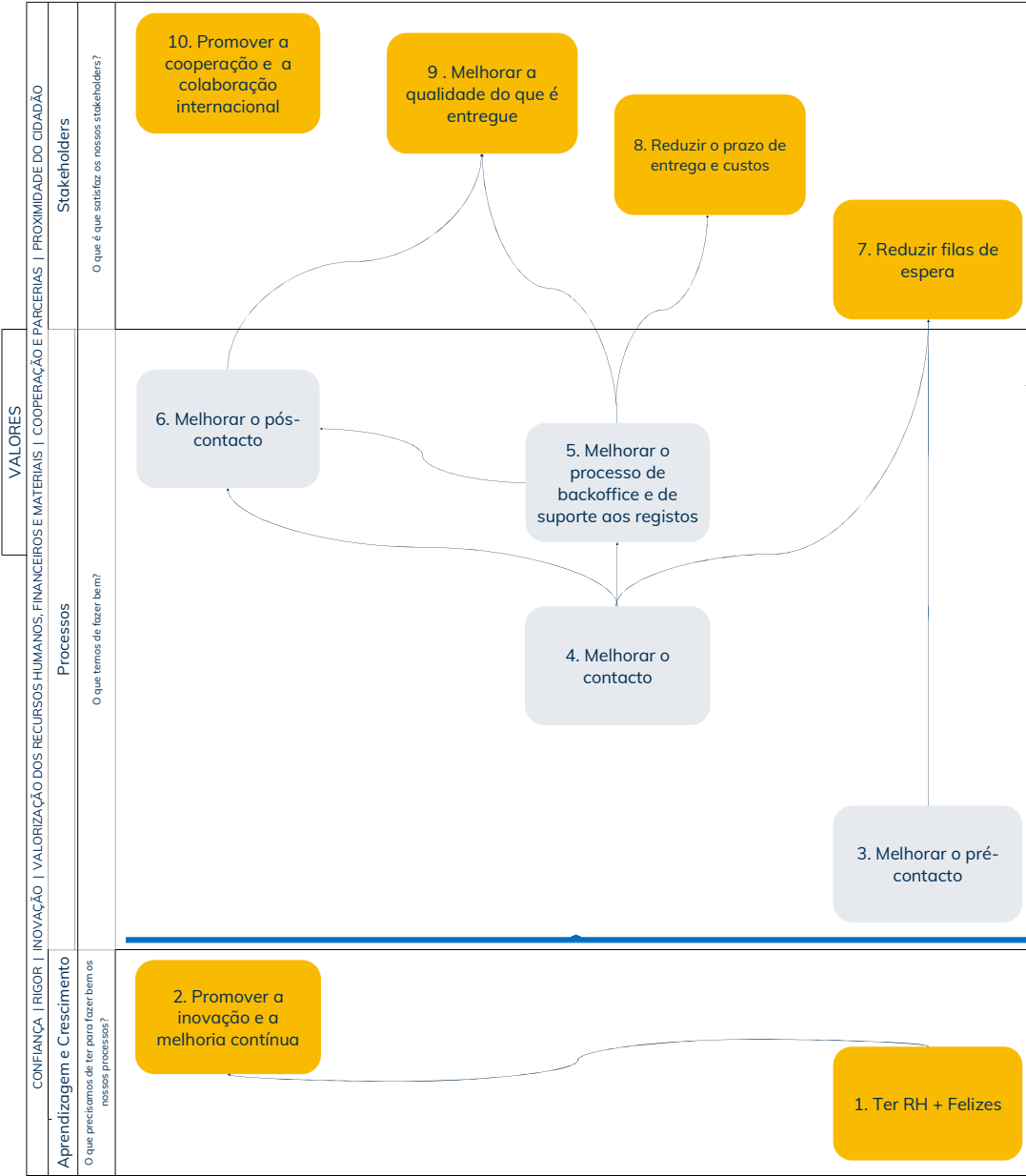
 - Órgãos e serviços da administração direta do Estado
 - Órgãos e serviços da administração indireta do Estado

- 3 Trabalhadores**
- 4 Dirigentes**
- 5 Unidades orgânicas**

Objetivos	Indicadores	Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Execução 2018	Execução 2019	Meta 2020	Valor Crítico	Peso do Indicador	Peso do Objetivo	PROJETOS					
									1. Migração dos sites Empresa na Hora, Associação na hora e Informação Empresarial Simplificada para a Plataforma da Justiça	1. Registo de Fundações da competência exclusiva do RNPC	3. Promoção de publicações das constituições de fundações por documento particular autenticado (DPA)	4. Atendimento telefónico do RCBE – 2ª linha	5. Expurgo de documentação, recidagem e entrega ao Banco Alimentar contra a Fome	6. Empresa Online para estrangeiros

10	10.1	N.º de participações em projetos de cooperação / colaboração com outras entidades	+	s/histórico	24	2	3	100%	10%						
	9	9.1	% de erros na cobrança de emolumentos e liquidação de impostos	-	0%	0%	2%	1%	100%	10%					
	8	8.3	Prazo médio, em dias úteis, de satisfação dos pedidos de SCAP (Sistema de Certificação de Atributos Profissionais)	-	s/histórico	s/histórico	2	1,5	20%	10%					
		8.2	Nº mensal de monitorizações do estado dos pedidos de cartão da empresa e de pessoa coletiva	+	s/histórico	s/histórico	2	3	33,34%						
		8.1	TMR na execução / confirmação dos atos de registo	-	5	5	10	8	100,00%						
	7	7.1	TME	-	18	20	22	20	100%	10%					
	6	6.1	Prazo médio, em semanas, para satisfação de pedidos do cidadão de audição presencial com o conservador	-	s/histórico	s/histórico	3	2	33,34%	10%					X
		5.4	N.º mensal de listagens disponibilizadas de devolução de emolumentos dos serviços online pagos fora de prazo ou recusados, por serviço	+	s/histórico	s/histórico	1	3	20%	10%					
		5.3	Nº de medidas propostas para melhoria das aplicações informáticas	+	s/histórico	s/histórico	3	5	20%						
		5.2	Prazo médio de resposta, em horas, para resolução ou encaminhamento de reportes aplicacionais	-	s/histórico	12	24	22	20%						
		5.1	Prazo médio, em dias úteis, de resposta aos serviços de registo sobre questões de registo de pessoas coletivas	-	s/histórico	2	3	2	20%						
4	4.1	N.º anual de reclamações atendíveis no livro amarelo relativas ao atendimento presencial	-	s/histórico	0	6	5	33,33%							
	3	3.5	Prazo médio, em dias úteis, para resposta a emails dos cidadãos sobre questões relativas a aplicações online	-	s/histórico	2	4	3	20%	X				X	
		3.4	Taxa de chamadas atendidas face ao total de chamadas referentes ao esclarecimento de dúvidas sobre a utilização das aplicações online	+	s/histórico	72%	65%	70%	20%						
		3.3	Prazo médio, em dias úteis, para resposta a emails dos cidadãos no âmbito do helpdesk do Predial Online	-	s/histórico	3	5	4	20%						
		3.2	Prazo médio, em dias úteis, para resposta a emails dos cidadãos no âmbito do helpdesk do Casa Pronta	-	s/histórico	1	2	1	20%						
		3.1	Prazo médio, em dias úteis, para resposta a emails dos cidadãos no âmbito do helpdesk dos Serviços na Hora	-	s/histórico	3	5	4	20%						
2	2.3	N.º de sessões de esclarecimento técnico e ou jurídico aos funcionários do serviço relativas a atos que envolvem competências próprias ou delegadas aos oficiais	+	3	3	2	3	33,34%	10%				X		X
	2.2	N.º de verificações diárias para monitorizar as aplicações online	+	3	3	1	2	33,33%		X	X	X			
	2.1	Prazo médio, em horas úteis, para reporte por email ou abertura de incidente ao IGFEJ a partir do conhecimento da deficiência	-	24	12	24	22	33,34%							
1	1.1	N.º de horas de formação pessoal e profissional	+	s/histórico	245	225	250	100%	10%					X	

* A execução do indicador depende das condições inscritas na "norma de salvaguarda" da ficha de indicador



PROJETOS QUE CONCRETIZAM OS OBJETIVOS

1. Migração dos sites Empresa na Hora, Associação na Hora e Informação Empresarial Simplificada para o Portal da Justiça

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: Serviços na Hora



RESULTADOS A ALCANÇAR

- Agregar a informação que se encontra dispersa por vários sites e alojada em plataformas obsoletas, que já não se coadunam com as necessidades do cidadão digital;
- Disponibilizar num único portal, o acesso mais rápido e simples a um conjunto de serviços;
- Melhorar a qualidade da informação; e
- Melhorar a experiência do utilizador (UX) na interação com os serviços digitais da justiça.

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
Data: 02/01/2020	Data: 08-01-2020	Data: 09-01 a 02-02-2020	Data: 03-02-2020
- Identificação do problema; - Designação da equipa.	- Reunião com equipa; - Definição das fases de migração.	- Recolha e tratamento de conteúdos; - Identificação de serviços (cta); - Validação dos conteúdos; - Criação das páginas na PdJ; - Testes.	- Entrada em produção; - Redireccionamento dos domínios.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 03-02-2020

2. Registo de Fundações da competência exclusiva do RNPC

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: Ficheiro Central de Pessoas Coletivas

OBJETIVO

02

Promover a inovação e a melhoria contínua

OBJETIVO

04

Melhorar o contacto

RESULTADOS A ALCANÇAR

- Permitir que as fundações possam beneficiar de apoios financeiros concedidos por organismos; públicos (o número de registo da fundação é um requisito necessário e obrigatório);
- Criar o Registo Único de Fundações (RUF);
- Simplificar procedimentos e reduzir custos burocráticos; e
- Aplicar os princípios de simplificação e de colaboração entre organismos da AP e o princípio once only.

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
• Identificação do problema; • Designação da equipa.	• Reunião com equipa; • Definição das fases do projeto.	• Base de dados; • Desenvolvimento do webservice; • Testes.	• Entrada em produção

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 31/12/2020

3. Promoção de publicações das constituições de fundações por documento particular autenticado (DPA)

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: RNPC

▼
OBJETIVO

02

Promover a inovação e melhoria contínua

▼
OBJETIVO

04

Melhorar o contacto

RESULTADO A ALCANÇAR

- Publicitar as constituições de fundações.

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
• Identificar necessidades; • Afetar recursos.	• Definir fases do projeto; • Calendarizar.	• Definir e comunicar as regras aos recursos humanos.	• Iniciar a publicação das constituições de fundações.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 31/12/2020

4. Atendimento telefónico do RCBE – 2ª linha

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: Linha Registos

OBJETIVO
02

Promover a inovação e a melhoria contínua

OBJETIVO
03

Melhorar o pré-contacto

RESULTADOS A ALCANÇAR

- Disponibilizar linha de apoio ao preenchimento da declaração do beneficiário efetivo; e
- Promover o cumprimento da obrigação de empresas e entidades coletivas entregarem declaração do beneficiário efetivo

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
• Identificar problema; • Definir recursos.	• Definir fases do projeto; • Calendarização.	• Capacitar RH.	• Disponibilização do serviço.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 31/12/2020

5. Expurgo de documentação, reciclagem e entrega ao Banco Alimentar contra a Fome

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: Arquivo

OBJETIVO
01

Ter RH + felizes

RESULTADOS A ALCANÇAR

- Promover sustentabilidade e consciência ambiental; e
- Ajudar o Banco Alimentar contra a fome.

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
• Identificar o problema; • Designar a equipa e recursos.	• Definir fases do expurgo; • identificar o acervo a ser expurgado.	• Expurgar a documentação; • Separar para reciclagem.	• Entregar ao Banco alimentar.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 31/12/2020

6. Empresa Online para estrangeiros

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: Serviços na hora

▼
OBJETIVO

02

Promover a inovação e a melhoria contínua

▼
OBJETIVO

04

Melhorar o contacto

▼

RESULTADOS A ALCANÇAR

- Permitir que cidadãos estrangeiros instalem os seus negócios em Portugal;
- Agilizar o processo de constituição de empresas a cidadãos estrangeiros; e
- Captar investimento estrangeiro para Portugal e tornar o país mais competitivo.

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
• Levantar requisitos; • Identificar stakeholders.	• Definir fases do projeto; • Calendarizar.	• Protocolar com países; • Desenvolver a aplicação e integração de meio de autenticação forte; • Testar.	• Iniciar a entrada em produção; • Disponibilizar o serviço.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 31/12/2020

SIR - SOLUÇÕES INTEGRADAS DE REGISTO

8


Sir

SOLUÇÕES INTEGRADAS DE REGISTO

Missão

Assegurar os procedimentos para as operações especiais de registos que correspondam a processos em que são interessadas uma ou mais pessoas colectivas, públicas ou privadas, que envolvam a prática de atos de registo que pelo seu número, complexidade, natureza, relação de dependência ou conexão, ou relevância económica, justifiquem um tratamento unitário e personalizado.

Missão

Promover as ações de suporte necessárias à adequada instalação e funcionamento dos serviços do IRN.





MISSÃO E SERVIÇOS PRESTADOS

O Departamento Patrimonial promove as ações de suporte necessárias à adequada instalação e funcionamento dos serviços do IRN

Orientações Estratégicas

- # Recursos humanos mais felizes
- # Otimizar a gestão dos recursos materiais e financeiros
- # Melhorar a organização interna
- # Aumentar a dignidade dos espaços de trabalho e atendimento
- # Garantir respostas atempadas e a qualidade técnico jurídica
- # Reduzir filas de espera
- # Fortalecer a imagem do IRN, fomentando relações sociais, políticas e económicas,

Stakeholders

- 1 Utilizadores Externos

Cidadãos

Empresas

Sociedade civil
- 3 Trabalhadores

4 Dirigentes

5 Unidades orgânicas
- 2 Utilizadores Internos

Órgãos e serviços da administração direta do Estado
- Órgãos e serviços da administração indireta do Estado

VALORES

CONFIANÇA | RIGOR | INOVAÇÃO | VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS, FINANCEIROS E MATERIAIS | COOPERAÇÃO E PARCERIAS | PROXIMIDADE DO CIDADÃO

Stakeholders	Como satisfazer os stakeholders?		6	6.1	N.º de propostas de dimensionamento de front offices	+	11	47	10	13	100%	16,66%
Processos	O que temos de fazer o bem?	5. Melhorar o processo de backoffice e de suporte aos registos e aos serviços centrais 6. Reduzir filas de espera e o prazo de entrega 4. Melhorar o contacto 3. Melhorar o pré-contacto	5	5.5	N.º de semanas para disponibilizar ferramenta on line para submissão de pedidos de abate	-	s/ histórico	s/ histórico	12	10	20%	16,66%
	5.4	Taxa de resposta a pedidos de suporte à Linha Registos		+	s/ histórico	100%	95%	100%	20%			
	5.3	Nº de semanas para arranque da implementação de um procedimento de outsourcing de serviço de cópia/impressão		-	s/ histórico	s/ histórico	26	23	20%			
	5.2	N.º de novos scanners instalados nos serviços de registo		+	15	837	450	500	20%			
	5.1	Indicador 11 - % de trabalhadores colocados em teletrabalho com novos equipamentos informáticos e/ou ferramentas de comunicação adaptadas a teletrabalho, atribuídos pelo IRN, IP		+	s/ histórico	s/ histórico	95%	100%	20%			
	4	4.5		Nº de semanas para assegurar condições logísticas para a abertura do Palacete dos Pestanas, Porto	-	s/ histórico	s/ histórico	52	45	20%	16,67%	
		4.4		N.º de iniciativas propostas para o canal presencial para a promoção da inclusão de cidadãos com mobilidade reduzida	+	s/ histórico	13	5	6	20%		
		4.3		N.º de novas parcerias/ participações em instalações em coordenação com outras entidades da AP	+	s/ histórico	23	10	11	20%		
		4.2		N.º de intervenções concluídas (> 10k) em instalações dos serviços de Registo	+	s/ histórico	9	6	8	20%		
		4.1		N.º de intervenções concluídas (< 10k) em instalações dos serviços de Registo	+	s/ histórico	89	10	13	20%		
	3	3.1		Prazo médio, em semanas, para disponibilização ao GCGRE dos elementos necessários ao design das novas imagens, de acordo com o Novo Modelo Atend.	-	s/ histórico	1	2	1	100%	16,66%	
Aprendizagem e conhecimento	O que é que temos que ter para fazer bem os nossos processos?	2. Promover a inovação e a melhoria contínua 1. Ter RH + Felizes	2	2.3	N.º de planos de segurança internos (PSI) a submeter à ANPC	+	s/ histórico	3	3	4	33,33%	16,66%
	2.2	Nº de simulacros e ações de formação ao nível de segurança de instalações		+	s/ histórico	1	1	3	33,34%			
	2.1	Prazo médio, em semanas, para proposta de atualização do normativo de instalações e equipamentos sempre que ocorra uma alteração substantiva das condições de utilização		-	s/ histórico	s/ histórico	3	2	33,33%			
			1	1.1	N.º de horas de formação pessoal e profissional	+	6	238	130	150	100%	16,66%

* A execução do indicador está condicionada à norma de salvaguarda constante na respetiva ficha de indicador, a qual anexa a este plano de atividade

GESTÃO E APOIO TÉCNICO JURÍDICO AOS SERVIÇOS DE REGISTO

10

Missão

Executar, acompanhar e fiscalizar as políticas relativas aos serviços de registo e promover a segurança jurídica dos atos e procedimentos registais, com vista a aumentar a credibilidade do sistema de registos e a fiabilidade da informação publicitada. Assegurar a avaliação dos serviços, dirigentes e demais trabalhadores e a coerência dos 3 subsistemas de avaliação.



DAP

A Gestão e Apoio Técnico e Jurídico aos Serviços de Registo tem como missão executar, acompanhar e fiscalizar as políticas relativas aos serviços de registo e promover a segurança jurídica dos atos e procedimentos registais, com vista a aumentar a credibilidade do sistema de registos e a fiabilidade da informação publicitada, assegurando a avaliação dos serviços, dirigentes e demais trabalhadores e a coerência dos 3 subsistemas de avaliação.

Orientações Estratégicas

Recursos humanos mais felizes

Otimizar a gestão dos recursos materiais e financeiros

Melhorar a organização interna

Aumentar a dignidade dos espaços de trabalho e atendimento

Garantir respostas atempadas e a qualidade técnico jurídica

Reduzir filas de espera

Fortalecer a imagem do IRN, fomentando relações sociais, políticas e económicas, nacionais e internacionais.

Principais Stakeholders

1 Utilizadores Externos

Cidadãos

Empresas

Sociedade civil

2 Utilizadores Internos

Órgãos e serviços da administração direta do Estado

Órgãos e serviços da administração indireta do Estado

3 Trabalhadores

4 Dirigentes

5 Unidades orgânicas

PROJETOS												
Objetivos	Indicadores	Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Execução 2018	Execução 2019	Meta 2020	Valor Crítico	Peso do Indicador	Peso do Objetivo	1. Atualizar a informação das sucursais no âmbito do BRIS (Portal e Justice)	2. Promover o pedido simultâneo da alteração de morada no Registo Automóvel decorrente da alteração no Cartão de Cidadão	3. Alargamento do serviço de preenchimento assistido da declaração do beneficiário efetivo	

VALORES															
CONFIANÇA RIGOR INOVAÇÃO VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS, FINANCEIROS E MATERIAIS COOPERAÇÃO E PARCERIAS PROXIMIDADE DO CIDADÃO															
Aprendizagem e crescimento	Processos		Stakeholders												
	O que precisamos de ter para fazer bem os nossos processos?		O que é que satisfaz os nossos stakeholders?												
2. Promover a inovação e a melhoria contínua 1. Ter RH + Felizes	5. Melhorar o pós-contacto 4. Melhorar o processo de suporte aos registos e aos serviços centrais 3. Melhorar o contacto	8. Promover a cooperação e colaboração internacional 7. Melhorar a qualidade do que é entregue 6. Reduzir prazo de entrega e custos	8	8.2	N.º de iniciativas de colaboração em projetos de cariz internacional com conexão com os registos	+	s/ histórico	s/ histórico	3	4	50%	12,50%	x		
				8.1	N.º de iniciativas no âmbito do combate ao branqueamento de capitais	+	s/ histórico	s/ histórico	6	7	50%				
			7	7.1	Prazo, em semanas, para apresentar a proposta de alteração legislativa para disponibilizar o "Endereço eletrónico na certidão comercial"	-	s/ histórico	s/ histórico	52	51	100%	12,50%			
			6	6.2	Prazo, em semanas, para implementação do registo único de fundações	-	s/ histórico	52	23	21	50%	12,50%			x
				6.1	% de serviços de registo com TMR na execução de atos de registo igual ou inferior aos prazos legais estabelecidos	+	79%	56%	69%	75%	50%				
			5	5.2	% das entradas de consultas e recursos hierárquicos de decisões dos conservadores informadas mensalmente	+	90%	91,76%	65%	85%	50%	12,50%			
				5.1	% das entradas de exposições requerimentos e reclamações tramitadas e/ou respondidas mensalmente	+	s/ histórico	77%	65%	85%	50%				
			4	4.1	% de RH do IRN no exercício de funções com objetivos contratualizados	+	90%	88,78%	90%	95%	100%	12,50%		x	
			3	3.3	Prazo, em semanas, para entregar o documento de análise funcional com a descrição e funcionamento do serviço "RCBE Simplificado"	-	s/ histórico	s/ histórico	52	51	33,33%				
				3.2	Prazo, em semanas, para entregar o documento de análise funcional relativo ao projeto "Associação online + certidão permanente"	-	s/ histórico	s/ histórico	40	39	33,33%	12,50%			
				3.1	% de propostas apresentadas em razão dos pedidos de alteração legislativa	+	90%	100%	90%	100%	33,34%		x	x	
1	2	2.2	Prazo médio, em dias úteis, para resposta à tutela das pronúncias emitidas em recursos tutelares na sequência de procedimentos de avaliação de desempenho	-	15	5,4	13	10	50%		12,50%	x			
		2.1	Prazo médio, em dias úteis, dos processos de impugnação de avaliação	-	s/ histórico	8,5	10	7,5	50%						
1	1.1	N.º de horas de formação pessoal e profissional	+	s/ histórico	1414	800	1000	100%	12,50%						

* A execução do indicador está condicionada à norma de salvaguarda constante na respetiva ficha de indicador, a qual anexa a este plano de atividade

PROJETOS QUE CONCRETIZAM OS OBJETIVOS

1. Atualizar a informação das sucursais no âmbito do BRIS (Portal eJustice)

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: Registo comercial

▼
OBJETIVO

02

Promover a inovação e a melhoria contínua

▼
OBJETIVO

07

Promover a cooperação e colaboração internacional



RESULTADOS A ALCANÇAR

- Atualizar a informação do Registo Comercial na plataforma eJustice e possibilitar a pesquisa por entidade portuguesa;
- Aplicar o princípio *once only*;
- Aumentar a segurança jurídica;
- Intensificar o esforço no combate à corrupção; e
- Intensificar a transformação do processo digital, promovendo a interoperabilidade dos sistemas judiciais dos vários países

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
• Levantar requisitos; • Afetar recursos.	• Definir fases do projeto; • Calendarizar.	• Compilar a base de dados; • Verificar.	• Disponibilizar informação no portal eJustice.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 31/12/2020

2. Promover o pedido simultâneo da alteração de morada no Registo Automóvel decorrente da alteração no Cartão de Cidadão

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: Registos

▼
OBJETIVO

03

Melhorar o contacto

▼
OBJETIVO

04

Melhorar o processo de suporte
aos registos e serviços centrais



RESULTADOS A ALCANÇAR

- Facilitar a vida ao cidadão;
- Otimizar os meios e recursos disponíveis; e
- Simplificar procedimentos e melhorar a eficiência dos serviços de registo.

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
• Identificar as necessidades do projeto ao nível aplicacional.	• Definir as fases de implementação; • Calendarizar.	• Desenvolver / integrar funcionalidades aplicacionais; • Testar.	• Implementar nos serviços de registo automóvel.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 31/12/2020

3. Alargamento do serviço de preenchimento assistido da declaração do beneficiário efetivo

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: RCBE

▼
OBJETIVO

03

Melhorar o contacto

▼
OBJETIVO

06

Reduzir filas de espera e o prazo de entrega



RESULTADOS A ALCANÇAR

- Simplificar procedimentos e ajudar as empresas e entidades coletivas;
- Atuar na prevenção e combate à corrupção; e
- Renovar as atividades existentes por via da adaptação tecnológica e da capacidade de gestão.

MACRO TAREFAS

Iniciação	▶	Planeamento	▶	Execução	▶	Encerramento
• Identificar necessidades; • Afetar recursos.		• Definir as fases de alargamento do serviço; • Calendarizar.		• Capacitar serviços; • Promover contactos com as entidades.		• Disponibilizar serviço; • Divulgar.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 31/12/2020

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

11

Missão

Promover, executar e coordenar as atividades de gestão, administração, formação e remunerações do pessoal dos Registos e do Notariado.





MISSÃO E SERVIÇOS PRESTADOS

A gestão de recursos humanos tem por objetivo promover, executar e coordenar as atividades de gestão, administração, formação e de processamento de remunerações dos trabalhadores dos Registos e do Notariado.

Orientações Estratégicas

Principais Stakeholders

- 1
2
3
4
5
- Recursos humanos mais felizes
Otimizar a gestão dos recursos materiais e financeiros
Melhorar a organização interna
Aumentar a dignidade dos espaços de trabalho e atendimento
Garantir respostas atempadas e a qualidade técnico jurídica
Reduzir filas de espera
Fortalecer a imagem do IRN, fomentando relações sociais, políticas e económicas,

- 1 Utilizadores Externos
Cidadãos
Empresas
Sociedade civil:
- 3 Trabalhadores
- 4 Dirigentes
- 5 Unidades orgânicas
- 2 Utilizadores Internos
Órgãos e serviços da administração
Órgãos e serviços da administração

Objetivos	Indicadores	Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Execução 2018	Execução 2019	Meta 2020	Valor Crítico	Peso do Indicador	Peso do Objetivo
-----------	-------------	---	---------------	---------------	-----------	---------------	-------------------	------------------

VALORES													
CONFIANÇA RIGOR INOVAÇÃO VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS, FINANCEIROS E MATERIAIS COOPERAÇÃO E PARCERIAS PROXIMIDADE DO CIDADÃO													
Aprendizagem e		Processos		Stakeholders									
O que precisamos ter para fazer bem os nossos processos?		O que temos que fazer bem?		O que é que satisfaz os nossos Stakeholders?									
	2. Promover a inovação e a melhoria contínua	4. Melhorar o contacto através da satisfação dos RH 3. Melhorar o processo de suporte aos registos e aos	5. Reduzir filas de espera e o prazo do que é entregue	5	5.4	% de situações em que foram implementadas medidas destinadas a assegurar a prestação de serviços de natureza essencial e urgente aos cidadãos	+	100%	100%	95%	100%	25%	20%
					5.3	Nº de horas de formação a trabalhadores do IRN	+	583	1821	1500	1800	25%	
	5.2				Prazo, em semanas, para abertura de procedimentos de recrutamento de trabalhadores da carreira de regime geral e de pessoal de informática	-	s/ histórico	s/ histórico	14	12	25%		
	5.1				Prazo médio, em semanas, para execução dos planos de contingência na área dos registos e/ou da identificação civil	-	22	4	4	3	25%		
	1. Ter RH + Felizes		1	2	2.2	Taxa de procedimentos tramitados com observância das orientações internas e itens da check list criada para o efeito	+	s/ histórico	98%	92%	100%	50%	20%
					2.1	Prazo médio, em dias úteis, para resposta/emissão de pronúncia quanto às questões colocadas em matéria de apoio jurídico	-	s/ histórico	23	60	50	50%	
				1.1	N.º de horas de formação pessoal e profissional	+	s/ histórico	280	150	200	100%	20%	

* A execução do indicador depende das condições inscritas na "norma de salvaguarda" da ficha de indicador

GESTÃO FINANCEIRA

12

Missão

Gerir os recursos financeiros dos serviços centrais, acompanhar a execução financeira dos serviços desconcentrados e prestar contas e informação financeira às entidades externas.





MISSÃO E SERVIÇOS PRESTADOS

Gerir os recursos financeiros dos serviços centrais; acompanhar a execução financeira dos serviços desconcentrados do IRN; e prestar contas e informação financeira às entidades externas. Assegura a execução das operações contabilísticas e financeiras nos prazos estabelecidos que garantem a eficiência da atividade de negócio e de suporte.

Orientações Estratégicas

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

Recursos humanos mais felizes
Otimizar a gestão dos recursos materiais e financeiros
Melhorar a organização interna
Aumentar a dignidade dos espaços de trabalho e atendimento
Garantir respostas atempadas e a qualidade técnico jurídica
Reduzir filas de espera
Fortalecer a imagem do IRN, fomentando relações sociais, políticas e económicas, nacionais e internacionais.

1 Utilizadores Externos

Cidadãos
Empresas
Sociedade civil:

2 Utilizadores Internos

Órgãos e serviços da administração direta do Estado
Órgãos e serviços da administração indireta do Estado

Principais Stakeholders

3 Trabalhadores

4 Dirigentes

5 Unidades orgânicas

Objetivos	Indicadores	Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Execução 2018	Execução 2019	Meta 2020	Valor crítico	Peso do Indicador	Peso do Objetivo
-----------	-------------	---	---------------	---------------	-----------	---------------	-------------------	------------------

VALORES	CONFIANÇA RIGOR INOVAÇÃO VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS, FINANCEIROS E MATERIAIS COOPERAÇÃO E PARCERIAS PROXIMIDADE DO CIDADÃO	Stakeholders	O que é que satisfaz os nossos stakeholders?	5	5.3	Prazo médio, em dias úteis, para cabimentar as verbas necessárias à aquisição de equipamentos informáticos após concretizadas as condições necessárias	-	s/histórico	1200%	15	13	33,34%	20%
					5.2	Prazo médio, em dias úteis, para cabimentar as verbas necessárias à aquisição de material de economato após concretizadas as condições necessárias	-	s/histórico	900%	15	13	33,33%	
					5.1	Prazo médio, em dias úteis, para cabimentar as verbas necessárias para renovação de contratos críticos ao normal funcionamento dos serviços após concretizadas as condições necessárias	-	s/histórico	900%	15	13	33,33%	
		Processos	O que temos de fazer?	4	4.1	Prazo médio, em dias úteis, para o carregamento de alterações orçamentais para assegurar remunerações bem como aquisição de bens ou serviços para o normal funcionamento dos serviços, logo que obtido o respetivo despacho	-	0,09	1,00	3	2	100%	20%
					3.4	Prazo médio, em dias úteis, contados a partir do início do ano para a constituição dos fundos de maneo que permitirão aos serviços de registo efetuar pequenas despesas	-	2	14	23	20	25%	20%
				3	3.3	Prazo, em dias úteis, para comunicar as regras de utilização dos Fundos de Maneio	-	3	10	20	18	25%	
					3.2	Taxa de eficiência na resolução de questões suscitadas pelos serviços de registo	+	s/histórico	100%	80%	100%	25%	
					3.1	N.º de processamentos antecipados face aos prazos estipulados	+	s/histórico	5	5	6	25%	
		Aprendizagem e Crescimento	O que precisamos de ter para fazer bem os nossos processos?	2	2.4	N.º de processos normalizados e simplificados, tendo em vista a agilização e melhoria das tarefas a realizar	+	2	3	2	3	25%	20%
					2.3	N.º de pedidos de correção atendíveis, (decorrentes de erro de carregamento) relativos ao orçamento, solicitados pela DGO	-	2	0	3	2	25%	
					2.2	N.º de erros comunicados pelo Tribunal de Contas após a submissão da "Prestação de Contas"	-	0	0	2	1	25%	
					2.1	Prazo médio, em dias úteis, para processamento e pagamento de faturas a partir da data de entrada no departamento financeiro	-	14	18	30	25	25%	
				1	1.1	N.º de horas de formação pessoal e profissional	+	s/histórico	150	125	150	100%	20%

* A assção do indicador está condicionada à norma de subligenda constante na respetiva ficha de indicador, a qual remete o site plano de atividade

CONTROLO DE GESTÃO E RELAÇÕES EXTERNAS

13

Missão

Apoiar o Conselho Diretivo na área do planeamento e controlo da atividade do IRN, promovendo a elaboração de instrumentos de gestão que suportem a formulação estratégica e a tomada de decisão.

No domínio da comunicação, assegurar a comunicação interna e externa, contribuir para a cultura institucional e promover a identidade e imagem do IRN.



MISSÃO

Esclarecer quem somos e o que fazemos, aproximando o IRN do cidadão.

STAKEHOLDERS

Trabalhadores | Cidadãos | Empresas | Universidades | Sociedade civil | Sociedade comunitária | Órgãos e serviços da administração pública
Imigrantes | Judeus sefarditas | Câmaras municipais | Juntas de freguesias | Sindicatos | Empresas estrangeiras que querem investir em Portugal | Pessoas que querem investir no âmbito dos vistos gold

VISÃO

Eliminar filas de espera

PERSONIFICAÇÃO

Conhecedor; Próximo; Criativo; Comunicativo; Claro

ASSINATURA

O que dizemos é para ser levado a sério

ORIENTAÇÕES PARA FIXAÇÃO DE OBJETIVOS

Promover a valorização dos RH através de ações que criem um sentimento de pertença à organização. A percepção que o colaborador tem é a que irá transmitir para o exterior.

Informar os trabalhadores acerca dos projetos, envolvendo-os para beneficiar dos seus contributos e feedback, tornando-os aliados na sua correta implementação

Otimizar o uso dos recursos humanos e físicos (infraestruturas) e os fluxos dos procedimentos para reduzir filas de espera e custos de operação

Dar a conhecer o IRN enquanto organismo da justiça, promovendo o reconhecimento e a credibilidade da instituição como forma de influenciar a partilha e a procura dos nossos serviços.

Valorizar a marca, acrescentando valor através de novos serviços, competências e modelos de atendimento que nos aproximem dos cidadãos e que simultaneamente reduzam a percepção dos tempos de espera.

Converter utentes offline em online, comunicando os benefícios da utilização dos canais alternativos, ou canalizando-os para o agendamento ou para o self service, por forma a reduzir as filas de espera, através de uma linguagem clara e acessível. Otimizar o atendimento, de modo a dar resposta às múltiplas necessidades dos utentes.

Usar as redes sociais para potenciar a difusão de informação de forma interconectada com os canais online e offline, comunicando alternativas ao canal presencial. Valorizar o tempo dos cidadãos.

Conferir a segurança no comércio jurídico.

Fortalecer a imagem do IRN ao nível nacional e internacional.

Projetos

VALORES		CONFIANÇA RIGOR INOVAÇÃO VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS, FINANCEIROS E MATERIAIS COOPERAÇÃO E PARCERIAS PROXIMIDADE DO CIDADÃO		Stakeholders		Processos		Aprendizagem e crescimento	
				O que é que satisfaz os nossos stakeholders?					
2. Promover a inovação e melhoria contínua	1. Ter RH mais felizes	4. Melhorar o pré-contacto	5. Melhorar o contacto	6. Reduzir filas de espera e custos					
1.3	1.2	1.1	1.3	1.2	1.1	1.3	1.2	1.1	1.3
2.4	2.3	2.2	2.1	2.4	2.3	2.2	2.1	2.4	2.3
3.3	3.2	3.1	3.3	3.2	3.1	3.3	3.2	3.1	3.3
4.11	4.10	4.9	4.8	4.7	4.6	4.5	4.4	4.3	4.2
5.2	5.1	5.2	5.1	5.2	5.1	5.2	5.1	5.2	5.1
6.8	6.7	6.6	6.5	6.4	6.3	6.2	6.1	6.8	6.7

A execução dos indicadores está comunicada na forma de acompanhamento mensal na respetiva página de monitorização, reunindo esta página de monitorização com o plano de monitorização.

* Dados de execução de 2019 ainda estão por apurar.

PROJETOS QUE CONCRETIZAM OS OBJETIVOS

1. Elaboração do plano de comunicação

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: Comunicação

OBJETIVO	OBJETIVO	OBJETIVO
03	04	06
Vitaminar através do endomarketing	Melhorar o pré-contacto	Reduzir filas de espera e custos

RESULTADOS A ALCANÇAR

- Promover a imagem do IRN;
- Dar a conhecer os serviços prestados e os canais onde podem ser solicitados, de modo a reduzir filas de espera e custos;
- Contribuir para o atingimento dos objetivos;
- Melhorar a comunicação com públicos internos e externos; e
- Suportar a estratégia do IRN.

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
• Identificar necessidades de comunicação; • Identificar stakeholders • Identificar meios e canais; • Afetar meios e recursos.	• Definir estratégia de comunicação; • Definir ações para online/ offline; • Segmentar públicos; • Definir fases do projeto; • Calendarizar; • Estimar custos.	• Research & insights; • Propor ações de comunicação; • Criar conteúdos (copy e design); • Definir peças de comunicação.	• Apresentar proposta.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 31/03/2020

2. Promoção da melhoria contínua do Chatbot IReNe

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: Comunicação

▼
OBJETIVO

01

Ter RH mais felizes

▼
OBJETIVO

02

Promover a inovação e a melhoria contínua

▼
OBJETIVO

04

Melhorar o pré-contacto

▼
OBJETIVO

06

Reduzir filas de espera



RESULTADOS A ALCANÇAR

- Resolver problemas dos cidadãos através do chatbot IReNe; e
- Melhorar o pré-contacto.

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
• Identificar necessidades de informação; • Definir equipa.	• Definir fases do projeto; • Elaborar caderno de ações; • Calendarizar.	• Formar equipa; • Analisar as interações (histórico); • Corrigir as respostas; • Inserir novas respostas na aplicação Q&A; • Testar; • Monitorizar.	• Implementar o chatbot nas páginas da PdJ; • Divulgar novas funcionalidades.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 31/12/2020

3. Aplicação da solução informática designada Estrutura Analítica de Projetos (EAP) à maioria dos projetos com âmbito temporal > 15 du

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: Controlo de Gestão

OBJETIVO	OBJETIVO	OBJETIVO
01	04	05
Ter RH +felizes	Melhorar o pré-contacto	Melhorar o contacto

RESULTADOS A ALCANÇAR

- Melhorar o controlo de gestão;
- Obter uma visão macro da evolução dos projetos; e
- Apoiar a tomada decisão.

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
• Identificar projetos; • Definir o responsável pelo projeto; • Identificar atividades de cada projeto.	• Definir fases de implementação.	• Criar EAPs; • Carregar informação; • Monitorizar;	• Disponibilizar EAPs.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 31/12/2020

4. Gamificação

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: Gestão de RH

OBJETIVO	OBJETIVO
01	02
Ter RH +felizes	Promover a inovação e melhoria contínua

RESULTADOS A ALCANÇAR

- Desenvolver espírito de unidade e equipa;
- Resolver problemas através de jogos e dinâmicas;
- Melhorar competências; e
- Motivar trabalhadores.

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
• Definir temas/ problemas; • Definir dinâmicas; • Afetar recursos.	• Definir fases do projeto; • Calendarizar as ações.	• Convidar participantes; • Desenvolver dinâmicas; • Idear; • Testar soluções.	• Implementar soluções.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 31/12/2020

5. Elaboração e/ ou atualização de manuais de procedimentos e/ ou impressos

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: todas as áreas

OBJETIVO	OBJETIVO	OBJETIVO
02	04	05
Promover a inovação e melhoria contínua	Melhorar o pré-contacto	Melhorar o contacto

RESULTADOS A ALCANÇAR

- Uniformizar e automatizar procedimentos; e
- Facilitar a realização de tarefas.
- Reunir o conjunto de recomendações, especificações e normas essenciais para a utilização da marca Registo na sinalética e layout dos espaços de atendimento;
- Especificar as soluções de aplicação da marca em diversos suportes, tendo em vista a padronização da sinalética no interior dos espaços de atendimento público;
- Garantir a qualidade da informação em todos os espaços de circulação; e
- Promover a perceção, identificação e memorização da marca.

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
• Definir informação que precisa ser atualizada; • Afetar recursos.	• Definir fases do projeto.	• Research & insights; • Compilar informação; • Rever conteúdo.	• Disponibilizar documentos atualizados.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 31/12/2020

6. Concretização de campanhas publicitárias

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: Comunicação

▼	▼	▼
<u>OBJETIVO</u>	<u>OBJETIVO</u>	<u>OBJETIVO</u>
02	04	06
Promover a inovação e melhoria contínua	Melhorar o pré-contacto	Reduzir filas de espera e custos

RESULTADOS A ALCANÇAR

- Divulgar alternativas para renovar o cartão de cidadão fora dos balcões do IRN;
- Descongestionar o atendimento presencial das conservatórias;
- Aumentar número de pedidos de renovação online;
- Aumentar número de pedidos de renovação nos espaços cidadão; e
- Sensibilizar cidadãos para a utilização de TIC e dos serviços online da AP.

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
• Briefing; • Definir objetivos de comunicação; • Afetar recursos; • Distribuir tarefas; • Idear.	• Definir fases da campanha; • Planificar os meios e suportes; • Calendarizar; • Estimar os custos.	• Pedir orçamentos; • Adquirir os espaços; • Criar conteúdos; • Conceber mockups; • Rever; • Produzir as artes finais.	• Distribuir e publicitar.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 29/02/2020

7. Conceção e desenvolvimento do site Regista_#_isto! e respetivo merchandising (no âmbito do Programa Trainee)

FUNÇÃO EM QUE SE INSERE A ATIVIDADE: Comunicação

OBJETIVO

02

Promover a inovação e melhoria contínua

OBJETIVO

03

Vitaminar através do endomarketing

RESULTADOS A ALCANÇAR

- Divulgar Programa Trainee do IRN junto da comunidade académica;
- Promover as atividades realizadas durante o programa de estágio; e
- Recrutar novos talentos.

MACRO TAREFAS

Iniciação	Planeamento	Execução	Encerramento
• Briefing - definir necessidades do projeto; • Afetar equipa.	• Escolher plataforma; • Definir artigos de merchandising; • Definir fases do projeto; • Estimar custos.	• Criar conteúdos; • Integrar conteúdos; • Conceber mockups; • Rever; • Pedir orçamento; • Produzir as artes finais.	• Lançar o site; • Divulgar.

DATA DE CONCLUSÃO PREVISTA: 31/02/2020

CONTRATAÇÃO GESTÃO DE CONTRATOS

14

Missão

Promover procedimentos concursais de aquisição de bens e serviços e garantir o apoio técnico e jurídico às demais unidades orgânicas nos procedimentos centralizados de aquisição de bens e serviços. Assegurar a gestão dos contratos, promovendo, nomeadamente, as respetivas renovações ou denúncias. Apoiar as demais unidades orgânicas na preparação de candidaturas a financiamentos nacionais ou internacionais.



GC
GC



DAP

MISSÃO E SERVIÇOS PRESTADOS

Ao Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos (GCGC) compete promover procedimentos concursais de aquisição de bens e serviços e garantir o apoio técnico e jurídico às demais Unidades Orgânicas nos procedimentos centralizados de aquisição de bens e serviços, bem como, assegurar a gestão dos contratos, promovendo, nomeadamente, as respetivas renovações ou denúncias. Compete ainda ao GCGC apoiar as demais Unidades Orgânicas na preparação de candidaturas a financiamentos nacionais ou internacionais.

Orientações Estratégicas

- 1
2
3
4
5
6
7
- Recursos humanos mais felizes
 - Otimizar a gestão dos recursos materiais e financeiros
 - Melhorar a organização interna
 - Aumentar a dignidade dos espaços de trabalho e atendimento
 - Garantir respostas atempadas e a qualidade técnico jurídica
 - Reduzir filas de espera
 - Fortalecer a imagem do IRN, fomentando relações sociais, políticas e económicas, acionais e internacionais.

Principais Stakeholders

- 1 Utilizadores Externos**
Cidadãos
Empresas
Sociedade civil
- 3 Trabalhadores**
4 Dirigentes
5 Unidades orgânicas
- Órgãos e serviços da administração indireta do Estado

VALORES

CONFIANÇA | RIGOR | INOVAÇÃO | VALORIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS, FINANCEIROS E MATERIAIS | COOPERAÇÃO E PARCERIAS | PROXIMIDADE DO CIDADÃO

Stakeholders	O que é que satisfaz os nossos stakeholders?																			
Processos	O que temos de fazer bem?	4. Melhorar o contacto	5. Reduzir filas de espera e o prazo de entrega	3. Melhorar o processo de suporte aos registos e aos	5	5.1	Taxa de equipamentos obsoletos face a 2019	+	s/histórico	50%	50%	55%	100%	20%						
					4	4.3	Prazo, em semanas, para concluir a implementação do sistema de gestão documental no IRN	-	s/histórico	40	32	30	33,33%	20%						
						4.2	Taxa de eficiência na resolução de questões suscitadas pelos serviços de registo	+	50%	75%	50%	63%	33,34%							
						4.1	Taxa de renovação atempada de contratos	+	s/histórico	65%	50%	63%	33,33%							
					3	3.4	N.º de procedimentos de concursos públicos respeitantes à aquisição de bens e serviços adjudicados	+	s/histórico	12	8	10	25%	20%						
						3.3	N.º de novos equipamentos informáticos adquiridos para os serviços de registo	+	s/histórico	3754	500	625	25%							
						3.2	N.º de procedimentos (> 10k) concluídos para intervenções em instalações dos serviços de Registo	+	s/histórico	15	6	8	25%							
						3.1	N.º de procedimentos (< 10k) concluídos para intervenções em instalações dos serviços de Registo	+	s/histórico	102	20	25	25%							
					Aprendizagem e Crescimento	O que precisamos de ter para fazer bem os nossos processos?	2. Promover a inovação e a melhoria contínua	1. Ter RH + Felizes	2	2.4	% de ofícios dirigidos às UO, para avaliar a necessidade de renovação de contratos	+	s/histórico	70%	50%	63%	25%	20%		
										2.3	% de procedimentos aquisitivos ou de renovação dos contratos concluídos após a receção do levantamento da necessidade	+	6	100%	50%	63%	25%			
2.2	% de medidas implementadas face às propostas para melhoria dos serviços atualmente prestados pelo GCGC	+	5	90%						80%	90%	25%								
2.1	% de RH envolvidos em projetos de melhoria de processos	+	30%	90%						80%	100%	25%								
1	1.1	N.º de horas de formação pessoal e profissional	+	s/histórico						112	112	120	100%	20%						

* A execução do indicador está condicionada à norma de salvaguarda constante na respetiva ficha de indicador, a qual anexa a este plano de atividades

• Os Nossos Recursos

HUMANOS

Os dados relativos aos anos de 2015 a 2019 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.

Os dados de 2020 são uma projeção quanto ao número de trabalhadores que o IRN considera adequado à prossecução das suas atribuições, daí ser este o número de trabalhadores constante na proposta de mapa de pessoal para 2020, para efeitos de Orçamento de Estado. Inclui os trabalhadores ausentes ao serviço por períodos superiores a seis meses, não contabilizados para o SIOE.

Apesar de se projetar para 2020 um aumento de recursos humanos, é exetável que a tendência negativa se mantenha, a não ser que haja entrada de trabalhadores sem vínculo á administração pública.

Para o exercício orçamental de 2020, o mapa de pessoal prevê a seguinte distribuição de recursos humanos por categoria e carreira:



Ilustração 19 – Recursos Humanos previstos no OE para 2020, por categoria



Ilustração 20 – Distribuição dos RH por local de exercício de funções

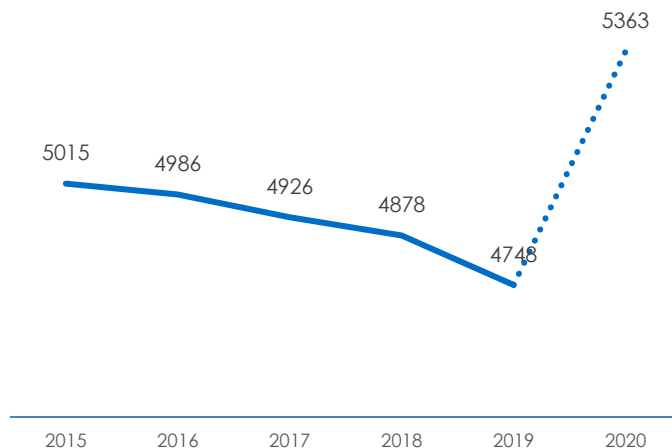


Ilustração 18 – Evolução dos RH no IRN, I.P. entre 2015 e 2020

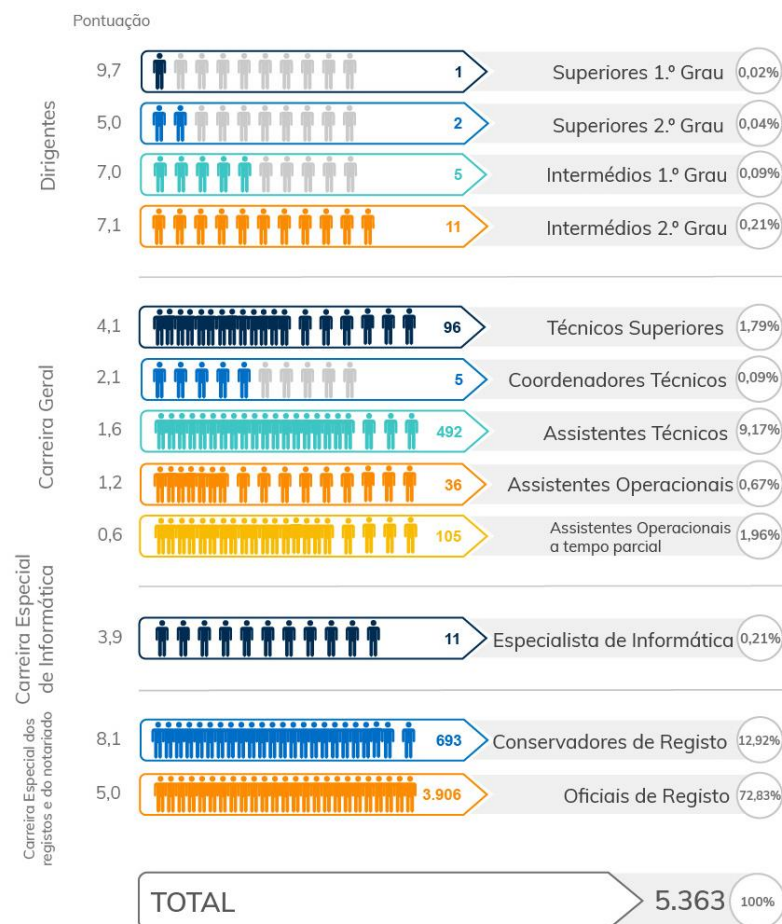


Ilustração 21 – Distribuição dos RH por carreira

FINANCEIROS

Para o desenvolvimento das atividades previstas para 2020 foi proposto o seguinte orçamento, sendo que do lado da despesa, apresentam-se os valores constantes da proposta para o OE 2020; e do lado da receita, apresentam-se os valores aquando da submissão do OE no portal da DGO, os quais não definitivos:

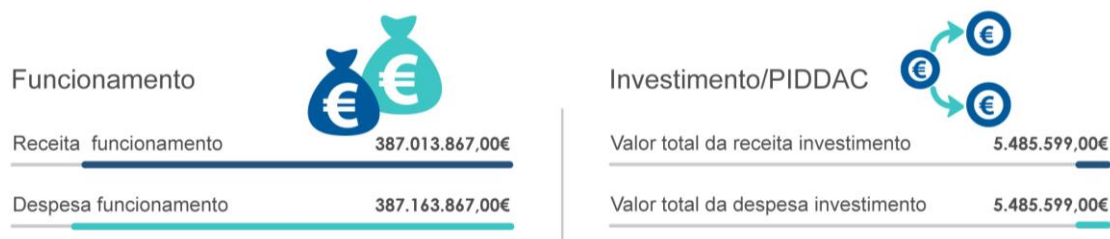


Ilustração 22 – Despesa total versus receita total

Orçamento de funcionamento

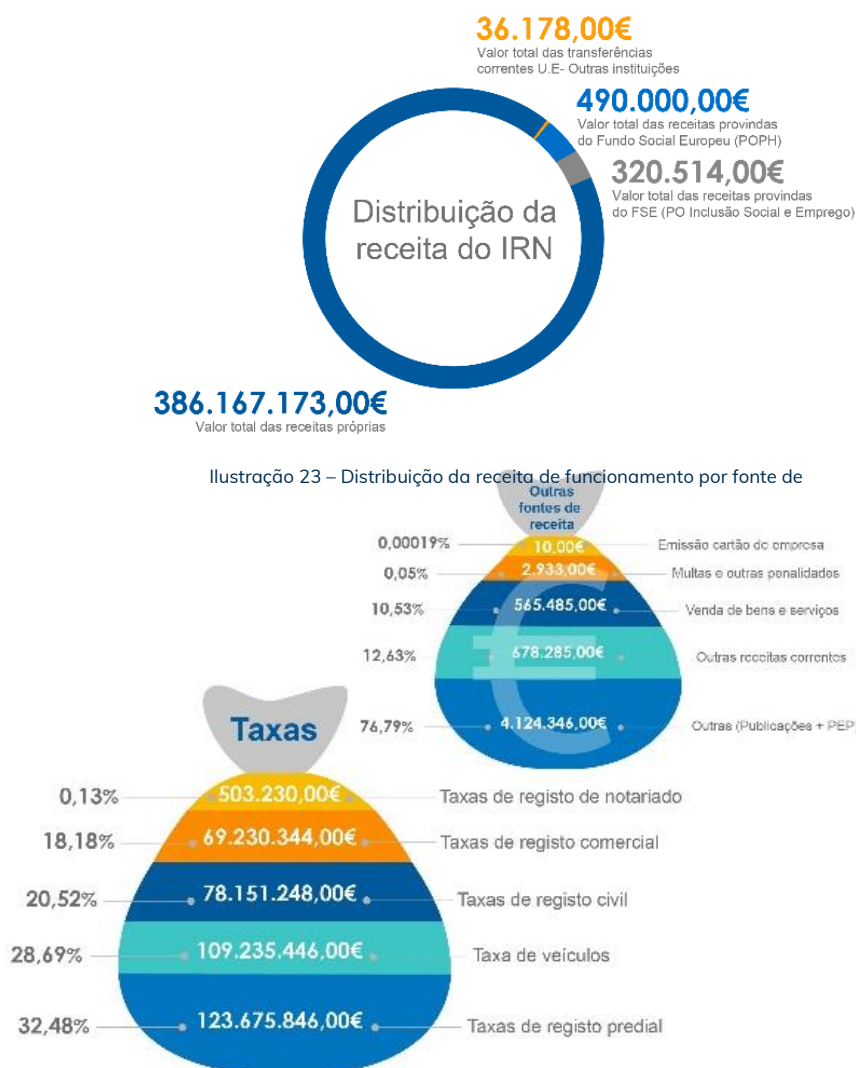
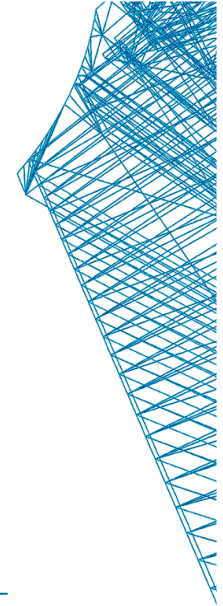


Ilustração 23 – Distribuição da receita de funcionamento por fonte de

Ilustração 24 – Orçamento de funcionamento por proveniência de receita



Orçamento de Investimento

Foram inscritos no orçamento de investimento PIDDAC os seguintes programas:

9704 Modernização, integração de plataformas e novos serviços nos Registos e Notariado [integra ações do BUPI]

Objetivo: Melhorar o atendimento aos cidadãos e às empresas, aumentando a eficiência e a qualidade dos serviços prestados, e reduzindo os custos a estes inerentes.

Valor: 381 214,00 €

10429 Registos + Novo Modelo de Atendimento [modernização e qualificação das infraestruturas]

Objetivos: Modernizar e qualificar a infraestrutura dos serviços de registos + Cidadania + Acessibilidade + Eficiência. O programa visa, com um novo modelo de atendimento, alterar o layout dos espaços físicos de atendimento, reorganizando os circuitos internos e processos com impacto no serviço prestado aos cidadãos e empresas, através da melhoria das condições de funcionamento, atendimento no respeito das condições legais de acessibilidade, privacidade e melhoria das condições de trabalho. Aumentar a eficiência e sustentabilidade do sistema através da racionalização dos meios, nomeadamente instalações, parque informático e serviços de apoio ao funcionamento.

Valor: 2 900 000,00 €

10922 Centros de competências [FM]]

Objetivo: Criar Centros de Competências para a expansão do cadastro simplificado (o qual tem em vista a criação das condições para o imediato conhecimento da localização e limites geográficos dos prédios sitos no território nacional, bem como a identificação dos titulares dos prédios rústicos e mistos).

Valor: 200 000,00 €

10923 Novo modelo de Atendimento [FM]]

Objetivos: Criar um novo modelo de atendimento de modernização dos espaços e do funcionamento dos serviços, testando-o em piloto. Testar diferentes formatos de acordo com a dimensão, tipo de serviço, privacidade, espaços de trabalho e de espera adequadas às necessidades de atendimento, com vista à prestação de serviços de qualidade.

Valor: 400 000,00 €

11166 Serviços digitais IRN [FM]]

Objetivo: Consolidar numa única plataforma todos os serviços online dispersos pelos sites de cada uma das áreas de registo, melhorando a eficácia, eficiência, qualidade e apresentação para o cidadão dos serviços prestados.

Valor: 933 361,00 €

11169 LAB BUPI- Criação do Laboratório do Balcão Único do Prédio BUPI [FMJ]

Objetivo: Operacionalizar o LAB BUPI enquanto acelerador do processo do conhecimento do território, visando complementar a informação de base declarativa sobre a titularidade e limites dos prédios, dependentes da componente humana, ao desenvolver um método indireto de criação de conhecimento deduzido a partir de informação existente, através de uma solução de inteligência artificial, possibilitando uma racionalização do tempo e do esforço despendidos.

Valor: 299 585,00 €

11172- Preparação do modelo de coordenação do Balcão Único do Prédio [FMJ]

Objetivo: Criar condições para a efetiva coordenação do BUPI no quadro de um cenário multilateral, de intervenção em vários municípios, com vista à sua expansão a nível nacional. Com o BUPI evitam-se as múltiplas deslocações aos serviços para tratar do mesmo assunto e para entrega de documentos a diferentes entidades públicas, e visa-se ainda a integração da informação do planeamento territorial e urbano do registo predial e do cadastro.

Valor: 20 000,00 €

11174- Reorganização administrativa de suporte ao novo modelo de funcionamento dos balcões do Registo [FMJ]

Objetivo: Promover a simplificação dos processos e procedimentos bem como a adoção de metodologias e ferramentas tecnológicas que concorram para uma maior eficiência. A modernização do equipamento de apoio ao funcionamento dos serviços dignifica os trabalhadores dos registos e contribui para a prestação de um serviço ágil e de maior qualidade, a cidadão e empresas.

Valor: 92 250,00 €

11197- Eficiência energética [FMJ]

Objetivo: Dotar as instalações do Registo com as condições necessárias à maximização da eficiência energética.

Valor: 259 189,00 €

TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Site institucional IRN, I.P. | <https://irn.justica.gov.pt/>

Portal da Justiça | <https://justica.gov.pt>

Justiça + Próxima | <https://justicamaisproxima.mj.pt>

Facebook <https://www.facebook.com/irn.justica.gov/>

Linkedin <https://www.linkedin.com/company/instituto-dos-registos-e-donotariado>

Portais de conteúdos e serviços transacionais online do IRN

 registo predial online www.predialonline.pt • Depósito de documentos online • Certidão de registo predial online • Informação Predial Simplificada • Pedidos de registo predial online • Anúncio do direito de preferência e certificação • Publicação de notificações editais e decisões em processos de justificação	 PROCURAÇÕES ON-LINE www.procuracoesonline.mj.pt • Registo de procurações online • Certidão de registo predial online	 automóvel online www.automovelonline.mj.pt • Pedido online de registo da transferência de propriedade de veículo automóvel e de outros atos de registo • Pedido de apreensão administrativa de veículos • Consultar o estado do pedido • Certidão permanente • Consultar a certidão permanente do registo automóvel
 SICAE www.sicae.pt • Consultar código CAE da empresa, associação, fundações e outras pessoas coletivas	 Civil online www.civilonline.mj.pt • Início do processo de casamento • Pedido de Certidão Permanente de nascimento, de casamento, de óbito e de declaração de maternidade e perfilhação • Consulta de Certidão Permanente • Nascimento • Casamento • Óbitos • Maternidade • Perfilhação	RCBE https://justicagov.pt/servicos/Registo-de-Beneficiario-Efetivo • Preencher declaração • Consultar • Pedir restrição • Desconformidades
BOLSA DE FIRMAS E DENOMINAÇÕES http://bolsafirmasdenominacoes.justica.gov.pt/ • Firmas e denominações • Firmas e denominações com marca	Portal das publicações https://publicacoes.mj.pt/Index.aspx Publicação online de atos societários e outras entidades • Consultar e pesquisar todas as publicações • Solicitar a publicação de atos societários • Solicitar a publicação de avisos, anúncios e convocatórias • Acesso dos Notários - exclusivo para a publicação de atos relativos à constituição, alteração, dissolução e retificação de Associações	 casa pronta www.casapronta.pt • Pedidos de anúncio dos direitos de preferência • Certidões online • Criação de processos pelos Bancos e Imobiliárias
 Agendamento https://agendamento.irn.mj.pt/ • Permite a marcação prévia do pedido e entrega de Cartão de Cidadão, do Passaporte Eletrónico Português, da Carta de Condução • Pedido de emissão e renovação do Cartão de Cidadão • Entrega do Cartão de Cidadão • Alteração de morada no Cartão de Cidadão • Confirmação da alteração de morada no Cartão de Cidadão • Pedido de emissão ou renovação do Passaporte Eletrónico Português • Entrega do Passaporte Eletrónico Português • Renovação da Carta de Condução (categorias A e/ou B) substituição por alteração de elementos/2ª via	Agendamentos http://justica.gov.pt/Servicos/Agendamentos • Permite o agendamento prévio ao procedimento de constituição imediata de sociedades, independentemente do tipo de entradas, e aos procedimentos de constituição imediata de associações e representações permanentes em Portugal de entidades estrangeiras • Agendar Casa Pronta	 SIT Sistema de Informação de Títulos https://www.sit.irn.mj.pt/portal/ • Permite saber se existe testamento de pessoa falecida (sem autenticação) • Permite às profissões jurídicas Notário, Advogado e Solicitador submeter e/ou consultar pedidos de certidão de testamento e o seu estado (com autenticação) • Permite aos Procuradores ou aos Tutores saber se existe testamento de pessoa viva (com autenticação) • Permite aos testadores consultar a sua informação (com autenticação)

Ilustração 11 - Portais de conteúdos e serviços transacionais online do IRN, I.P.

Portais nacionais e serviços online disponibilizados

Plataforma Digital da Justiça

<https://justica.gov.pt/>

- ✓ Agendar serviços do Cartão de Cidadão, do Passaporte, e da Carta de Condução
- ✓ Agendar casamento e divórcio/separação de pessoas e bens por mútuo consentimento
- ✓ Agendar Casa Pronta
- ✓ Agendar habilitação de herdeiros, partilha e registos
- ✓ Agendar justificação e retificação do registo predial
- ✓ Pedir e consultar certidões
- ✓ Saber se existe testamento
- ✓ Entregar declaração de contas anuais
- ✓ Constituir empresa na hora
- ✓ Constituir associação na hora
- ✓ Constituir cooperativa na hora

Registo Central do Beneficiário Efetivo

<https://justica.gov.pt/Servicos/Registo-de-Beneficiario-Efetivo>

- ✓ declarar o beneficiário efetivo (preencher, consultar, pedir restrição e desconformidades)

Nacionalidade

<https://nacionalidade.justica.gov.pt/>

- ✓ consultar o estado do pedido de nacionalidade

Bolsa de firmas e denominações

<http://bolsafirmasdenominacoes.justica.gov.pt/index.php>

ePortugal | Portal de serviços públicos

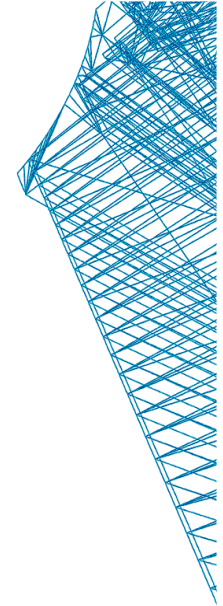
<https://eportugal.gov.pt>

- ✓ Pedir e consultar certidões
- ✓ Renovar cartão de cidadão
- ✓ Cancelar cartão de cidadão
- ✓ Alterar a morada no Cartão de Cidadão
- ✓ Agendar cartão de cidadão e passaporte

Espaço empresa | serviços do registo comercial

<https://eportugal.gov.pt/espaco-empresa/empresa-online>

- ✓ Constituir Empresa Online
- ✓ Registar Online factos por transcrição
- ✓ Depositar Online documentos
- ✓ Pedir certidão permanente de registo em português e em inglês



- ✓ Pedir certidão permanente de registo e documentos em português e em inglês
- ✓ Pedir certidão permanente do último pacto atualizado em português e em inglês
- ✓ Registar Marca na Hora online
- ✓ Pedir certidão de contas anuais em português e em inglês
- ✓ Pedir Cartão de Empresa/ cartão de Pessoa Coletiva
- ✓ Pedir certificado de admissibilidade online
- ✓ Pesquisar nome (firmas e denominações)
- ✓ Pesquisar nomes integrados com marcas e logótipos registados no INPI
- ✓ Pedir inscrição Online
- ✓ Pedir certidão de contas anuais

Portal das finanças: www.portaldasfinancas.gov.pt

- ✓ Submeter declarações anuais que permitem o processamento do registo de prestação de contas das sociedades inserido na IES (Informação Empresarial Simplificada)

Publicações do Ministério da Justiça: <https://publicacoes.mj.pt/>

- ✓ Publicar Online registos comerciais, atos societários, associações e fundações, IPSS e associações mutualistas

Sistema de Informação da Classificação Portuguesa de Atividade Económica: www.sicae.pt/

- ✓ Aceder ao código CAE das empresas, associações, fundações ou outras pessoas coletivas

Presença na internet

Os portais, o website institucional e as redes sociais constituem importantes ferramentas de comunicação da atividade do IRN, permitindo direcionar e adequar a comunicação ao tipo de público a que se destina.

Da informação disponibilizada no site institucional elegem-se os pareceres do Conselho Consultivo do IRN, a informação estatística, a secção de impressos, o diretório de serviços, os serviços online e os agendamentos.

São também recursos tecnológicos do IRN as aplicações de suporte ao negócio:



Ilustração 25 – Principais aplicações informáticas de negócio

Sistema simples de submissão online de pedido de nacionalidade para os descendentes de judeus sefarditas

Em 2020 prevê-se disponibilizar uma aplicação informática para a submissão online de pedidos de nacionalidade para descendentes de judeus sefarditas, que visa desmaterializar a entrega dos processos por parte dos seus mandatários, reduzindo custos e filas de espera.

SIRAUTO – Sistema Integrado de Registo Automóvel

O SIRAUTO é uma plataforma interoperável, alinhada com as tendências tecnológicas atuais, que agrega num ponto de acesso único a informação relativa à situação jurídica do veículo e um conjunto de dados recolhidos por várias entidades, constituindo também um repositório de informação.

Além da componente de inovação do sistema de registo automóvel, o SIRAUTO integra uma componente financeira. O recurso, desenvolvido na ótica da contabilidade e centralizada, comunica com o Sistema Central de Contabilidade do IRN (SAP), conferindo maior eficiência e automatismo aos fluxos contabilísticos e ao controlo e gestão da receita arrecadada.

O SIRAUTO está implementado a nível nacional, em 168 Conservatórias de Registo Automóvel, 12 Espaços de Registos e 10 Lojas de Cidadão, abrangendo um conjunto de 3.300.000 matrículas.

No primeiro semestre de 2020 prevê-se a expansão do sistema a mais 50 conservatórias e para mais 3.300.000 matrículas.

BUPI – Balcão Único do Prédio

Após os resultados positivos do projeto piloto do BUPi, prevê-se alargar o sistema de informação cadastral simplificado a todo o território nacional e permitir localizar online uma propriedade com recurso à georreferenciação na plataforma BUPi (<https://bupi.gov.pt/>).

Nesse sentido, em 2020 serão realizados protocolos com os municípios para implementar o sistema de informação cadastral simplificado e o BUPi.

RCBE - Registo Central do Beneficiário Efetivo

Em 2020 serão promovidas melhorias no desempenho da plataforma do RCBE, ao nível das funcionalidades e recursos do backoffice.

Sistemas e meios que facilitam processos internos

O Instituto tem disponível um sistema de videoconferência, de forma a facilitar o contacto com outros atores institucionais.

Na lógica da gestão documental, o IRN utiliza uma aplicação denominada “SerIRN” para gerir os processos de aquisição de bens e serviços.

O IRN é intermediário na prestação de serviços

Os balcões do IRN prestam serviços de outras entidades, os quais estão suportados em aplicações informáticas, incluindo:

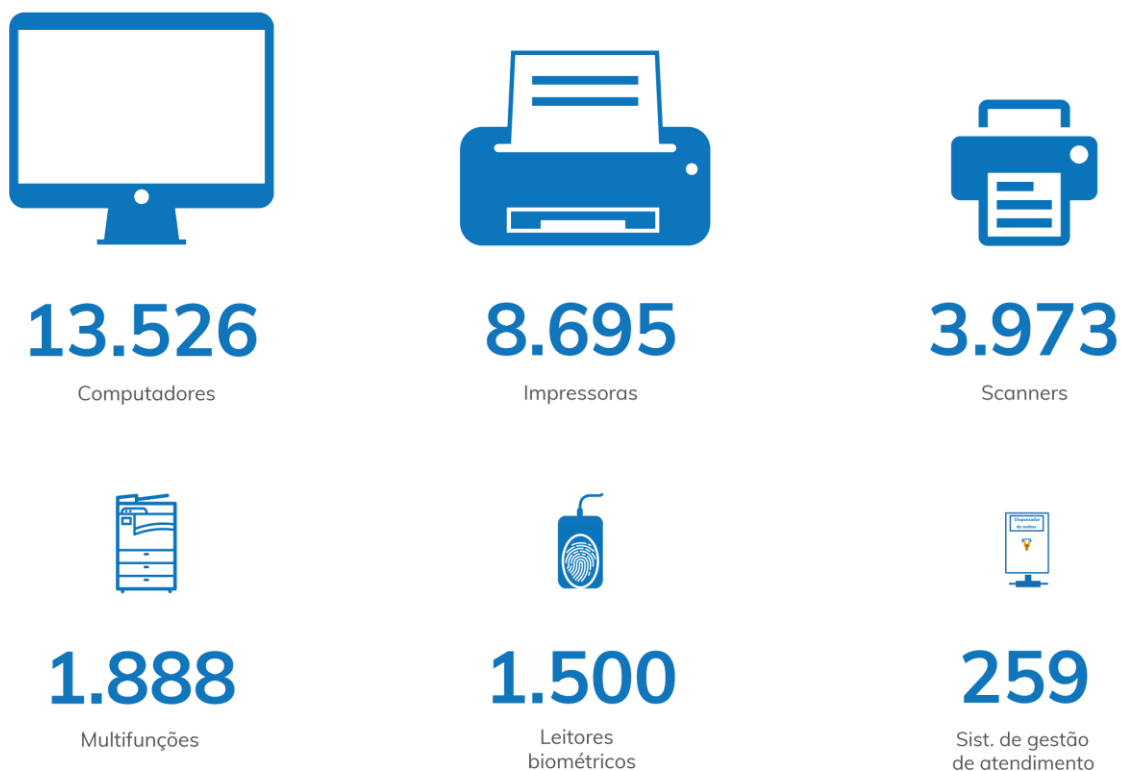
- o Passaporte Eletrónico (SEF) | a Carta de Condução (IMT) | a Marca na hora (PI)

MATERIAIS



Ilustração 26 – Instalações por situação jurídica

Equipamentos 31.862*



(*) Inclui 1 equipamento de videoconferência.

Ilustração 27 – Quantidades de equipamento por tipologia

Modernização administrativa

Medidas de modernização administrativa, nos termos do Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio.

As medidas de modernização administrativa que o IRN se propõe a desenvolver em 2020 estão refletidas nas atividades dos vários serviços.

Neste domínio, serão continuadas ou desenvolvidas diversas medidas dos programas iSimplex e Justiça mais Próxima, que visam simplificar e desmaterializar procedimentos, desenvolver modelos de participação e inovação, disponibilizar serviços digitais, e, consequentemente otimizar recursos e reduzir custos.

Publicidade Institucional

Informação sintética sobre iniciativas de publicidade institucional, nos termos definidos do n.º 2 do art.º 7.º da Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto.

O IRN prevê desenvolver iniciativas de publicidade institucional para dar a conhecer:

- os serviços do cartão de cidadão, com enfoque no agendamento online e na renovação online;
- os demais serviços digitais do IRN;
- a obrigação e o prazo para declarar o beneficiário efetivo.

Com efeito, o IRN prevê realizar campanhas publicitárias, mediante aquisição de espaço publicitário em meios de comunicação social.



Fichas de Indicadores

Gestão de Identificação Civil



Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



1.1 N.º de horas de formação pessoal e profissional

Polaridade + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa o desenvolvimento das hard skills que permita aos RH terem melhor performance, tornando-os melhores profissionais, mais confiantes e bem-sucedidos, e melhorar a autoestima.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ Horas de formação
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Centro de formação
Fonte de dados	Registo de n.º de horas de formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Centro de formação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



2.1 N.º de relatórios de monitorização do serviço de CC e PEP apresentados ao CD

Polaridade + Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance dos serviços de Cartão do Cidadão e de Passaporte eletrónico português, tendo em vista a manutenção da excelência.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ Relatórios CC e PEP apresentados ao CD
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Registo de entrega de Relatórios de monitorização
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil Conselho diretivo
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



2.2 N.º de medidas propostas para melhorar as aplicações informáticas

Polaridade + Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o esforço empreendido para melhorar as aplicações informáticas, numa ótica de melhoria contínua.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ medidas propostas apl. informáticas
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Outlook Informações de serviço Aplicações informáticas
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil
Periodicidade	Semestral
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



3.1 Taxa de chamadas atendidas face ao total de chamadas (1.ª linha)

Polaridade + Peso do indicador: 16,66% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a capacidade de resposta às chamadas recebidas, tendo em vista melhorar o pré-contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\text{Chamadas atendidas}}{\Sigma \square \text{ Chamadas recebidas}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Base de dados da linha registos
Interlocutor p/ obtenção de dados	Backoffice da Linha Registo (apenas IVR do CC tecla 2) Base de dados da Linha Cartão de Cidadão
Periodicidade	Bimensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



3.2 Taxa de desistência das chamadas efetuadas pelo cidadão para agendamento do CC

Polaridade - Peso do indicador: 16,66% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance do helpdesk quanto às chamadas relativas a agendamentos de CC, tendo vista a melhoria contínua.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\text{Chamadas desistidas}}{\sum \square \text{ Chamadas recebidas}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Relatório da Linha Registo relatório da Linha Cartão de Cidadão
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor da Linha Cartão de Cidadão
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



3.3 Prazo médio, em dias úteis, a contar a partir do conhecimento, para enviar os conteúdos que permitam a correção das fichas de serviço expostas

Polaridade - Peso do indicador: 16,67% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a celeridade com que são enviados os conteúdos para a GCGRE que permitam corrigir, atualizar ou criar novos conteúdos as fichas de serviço expostas na PdJ ou no site do IRN relativos a Agendar Carta de Condução; Agendar Cartão de Cidadão; Agendar pedido do passaporte; Balcões e Espaços Cidadão onde pode renovar o Cartão de Cidadão; Bilhete de Identidade; Cancelar o Cartão de Cidadão; Cartão de Cidadão; Guia Como pedir e usar a chave móvel digital; Identificação; Levantar Cartão de Cidadão; Passaporte eletrónico português; Pedir serviço externo do Cartão de Cidadão; Renovar online o Cartão de Cidadão; Centros de entrega temporários do CC; Renovação por SMS do CC, tendo em vista melhoria do pré contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das respostas - datas das perguntas ou tomada de conhecimento)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Fichas de serviços expostas na PdJ ou no site do IRN
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



3.4 Prazo, em semanas, para disponibilizar a Linha Cartão de Cidadão

Polaridade - Peso do indicador: 16,67% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o prazo de execução de todas as tarefas necessárias que culminem na disponibilização da Linha Cartão de Cidadão aos cidadãos
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Linha Cartão de Cidadão Relatório da Linha Cartão de Cidadão com o 1.º atendimento
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



3.5 % de emails enviados pelo cidadão tratados no prazo médio de 2 dias úteis

Polaridade + Peso do indicador: 16,67% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance de resposta a emails do cidadão para esclarecimento de dúvidas sobre a utilização de serviços, tendo em vista a melhoria contínua do pré-contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{emails tratados em 2 DU}}{\sum \text{emails enviados pelos cidadãos}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



3.6 Prazo médio, em dias úteis, a contar a partir do conhecimento, para enviar a informação que permita a correção das respostas do chatbot IReNe

Polaridade - Peso do indicador: 16,67% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o prazo de envio da informação para o Gabinete de Comunicação (GCGRE) que permita a correção das respostas, de modo a garantir a atualidade da informação prestada pelo chatbot IReNe.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das correções - datas dos envios da informação)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Outlook Dashboard Power BI Chatbot
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil Gestor de processo de controlo de gestão
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



4.1 Taxa de realização de serviço externo

Polaridade + Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a percentagem dos serviços realizados após a sua solicitação, tendo em conta os que reúnem os requisitos necessários à sua realização, tendo em vista a melhoria contínua do contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{serviços realizados}}{\sum \text{serviços pedidos}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Outlook pedidos telefónicos presencial receita proveniente
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Percentagem
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



4.2 N.º anual de reclamações no âmbito da prestação do serviço de CC

Polaridade - Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o n.º de reclamações/apreciações desfavoráveis atendíveis no livro amarelo, tendo em vista diagnosticar eventuais lacunas, endereçando ações de melhoria.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum$ reclamações serviço CC (atendíveis)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Outlook Base de dados do SAIGS Livro de reclamações
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	Exclui as reclamações de parâmetros referentes a instalações equipamentos e acessibilidades e constrangimentos informáticos

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



4.3 Prazo, em semanas, para apresentação de proposta ao CD da migração dos serviços de CC do Porto para o Palacete dos Pestanas

Polaridade - Peso do indicador: 33,34% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o prazo para apresentação de proposta contendo os requisitos e o cronograma tendente à migração dos serviços de CC do Porto para o Palacete dos Pestanas
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Serviços integrados no Palacete dos Pestanas SGA
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo patrimonial SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



5.1 Prazo médio, em dias úteis, de resposta aos serviços de registo sobre questões de identificação civil

Polaridade - Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da resposta aos pedidos de informação sobre identificação civil, tendo em vista a melhoria contínua do processo de backoffice do DIC e de suporte que este presta aos serviços de registo.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das respostas - datas dos pedidos de informação)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



5.2 N.º anual de reclamações no helpdesk interno (de suporte aos serviços de Registo)

Polaridade - Peso do indicador: 25,00% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o n.º de reclamações/apreciações desfavoráveis atendíveis no serviço de helpdesk interno, tendo em vista diagnosticar as falhas, e empreender ação para implementar o plano de melhorias e desta forma suportar a atividade de negócio e satisfazer os clientes internos.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ reclamações helpdesk interno (atendíveis)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Outlook exposições suporte em papel Base de dados SAIGS
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



5.3 % de de procedimentos de identificação civil divulgados em data anterior à entrada em produção de sistemas de informação ou de novas funcionalidades nos existentes

Polaridade + Peso do indicador: 25,00% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Garantir que, com antecedência, os colaboradores sejam informados sobre alterações/ novas funcionalidades dos sistemas de informação e como as executar antes da respetiva entrada em produção.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\Sigma \text{Proc ID divulgados antes da entrada em produção}}{\Sigma \square \text{Proc ID divulgados ou susceptíveis de serem divulgados}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Outlook Flash Aplicações informáticas
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



5.4 N.º de horas de formação ministradas aos colaboradores do IRN e a outras entidades parceiras na prestação do serviço de CC

Polaridade + Peso do indicador: 25,00% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o nível de serviço a outras UOs do IRN, ao MNE e à AMA, no que respeita à formação, para que o serviço de Cartão de Cidadão seja prestado com a qualidade exigida.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ horas
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Registo de horas de formação BD do centro de formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Centro de formação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Horas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



6.1 % de CC entregues com não conformidades

Polaridade + Peso do indicador: 100,00% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o não atendimento de um requisito, tendo em vista a sua correção do caso concreto e de aplicação de regras que mitiguem o não atendimento de requisitos em casos análogos.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum CC \text{ nok}}{\sum CC \text{ entregues}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Sistemas de informação relativos ao CC Reclamações
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



7.1 Prazo, em semanas, para disponibilizar o serviço de renovação por SMS do Cartão de Cidadão

Polaridade - Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa disponibilizar o serviço de renovação por sms do CC, dentro do prazo e qualidade superiormente definidas
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Serviço disponibilizado data dos 1.ºs dados analíticos das bases de dados do IGFEJ
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil IGFEJ
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semana
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



7.2 TMA (média DIC Expo, Marvila e Centro de Entregas do Areeiro)

Polaridade - Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo médio de atendimento, através do Sistema de Gestão de Atendimento, no sentido de não ultrapassar o tempo de atendimento estipulado internamente pelo IRN
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum (TMA) \text{ Campus} + \text{Marvila} + \text{Centro Entregas Areeiro}}{3}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	SAIGS
Fonte de dados	SIGA SGA
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Minutos
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



7.3 N.º de Espaços Cidadão com atendimento de CC

Polaridade + Peso do indicador: 33,34% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	É uma medida que garante aos cidadãos alternativa para renovar o CC e que permite reduzir filas de espera.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum EC \text{ com CC}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Base de dados da AMA Base de dados disponibilizada pelo IGFEJ
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



8.1 Prazo médio, em dias úteis, para entregar o CC

Polaridade - Peso do indicador: 50,00% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa garantir um prazo de entrega o mais reduzido possível.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das entregas - datas dos pedidos de renovação)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	CVCC - Ciclo de Vida do Cartão da Cidadão
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



8.2 Prazo, em semanas, para abertura de centros de entregas de Cartão de Cidadão

Polaridade - Peso do indicador: 50,00% Data de conclusão 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa garantir a abertura dos centros de entrega de CC no prazo superiormente definido.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que ocorre a concretização
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	Centros de entregas abertos
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil Gestor de processo patrimonial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Identificação Civil



9.1 Taxa de eficiência na execução da validação dos dados na emissão do CC

Polaridade + Peso do indicador: 100,00% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa garantir a qualidade do que é entregue.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ CC entregues com erros / Σ de CC entregues
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de identificação civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de identificação civil
Fonte de dados	CVCC - Ciclo de Vida do Cartão da Cidadão Reclamações
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de identificação civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Registro civil



Ficha de Indicador - Registo Civil



1.1 N.º de horas de formação pessoal e profissional

Polaridade + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa o desenvolvimento das hard skills que permita aos RH terem melhor performance, tornando-os melhores profissionais, mais confiantes e bem-sucedidos, e melhorar a autoestima.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ Horas de formação
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Centro de formação
Fonte de dados	Registo de n.º de horas de formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Centro de formação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Civil



2.1 N.º anual de reuniões distritais de conservadores

Polaridade + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o esforço empreendido tendo em vista a resolução de matérias de índole registal e uniformização de procedimentos, garantindo a unidade do sistema registal.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ reuniões
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo civil
Fonte de dados	Flash
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Semestral
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Civil



3.1 Prazo médio, em dias úteis, para resposta a emails dos cidadãos no âmbito do Civil Online

Polaridade - Peso do indicador: 50,00% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance de resposta a emails do cidadão para esclarecimento de dúvidas sobre a utilização de serviços, visando a satisfação do cidadão através de uma resposta atempada e nesta sequência visa, ainda, a melhoria contínua do pré-contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das respostas - datas das perguntas)
Responsáveis pelo indicador	Equipa Gestora de Processo do Registo Civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do Processo do Registo Civil
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa Gestora de Processo do Registo Civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Civil



3.2 Prazo médio, em dias úteis, a contar a partir do conhecimento, para enviar os conteúdos que permitam a correção das fichas de serviço expostas na PdJ

Polaridade - Peso do indicador: 50,00% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a celeridade com que são enviados os conteúdos para o GCGRE que permitam corrigir, atualizar ou criar novos conteúdos as fichas de serviço expostas na PdJ ou no site do IRN, relativas Balcão Heranças, Herança, mudança da menção do sexo e nome próprio, Agendar casamento, Iniciar processo de casamento, Consultar certidão de casamento, Agendar divórcio e separação de pessoas e bens por mútuo consentimento, Balcão Divórcio com Partilha, Agendar habilitação de herdeiros, partilha e registos, Consultar certidão de declaração de maternidade, Pedir certidão de declaração de maternidade, Consultar certidão de nascimento, Pedir certidão de nascimento, Guia Como pedir online o registo de nascimento, Nascer Cidadão, Consultar certidão de óbito, Pedir certidão de óbito, Pedir certidão de perificação, Consultar certidão de perificação, Separação de pessoas e bens, tendo em vista a melhoria contínua do pré-contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das respostas - datas das perguntas)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas (GCGRE)
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Civil



4.1

N.º anual de reclamações atendíveis no livro amarelo

Polaridade

-

Peso do
indicador:

100%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o n.º de reclamações/apreciações desfavoráveis atendíveis no livro amarelo, tendo vista diagnosticar eventuais lacunas, endereçando ações de melhoria.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ reclamações (atendíveis)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo civil
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Civil



5.1

Prazo médio de resposta, em horas úteis, para resolução ou encaminhamento de reportes aplicacionais

Polaridade

-

Peso do
indicador:

50%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da resolução ou encaminhamento de não conformidades aplicacionais tendo em vista a sua resolução e melhorar o suporte aos serviços de registo.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas dos encaminhamentos - datas da deteção das não conforme)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo civil
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo civil IGFEJ
Periodicidade	Diária
Unidade	Horas úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Civil



5.2

Prazo médio, em dias úteis, para promover e comunicar a atualização de manuais de procedimentos aplicacionais

Polaridade

-

Peso do
indicador:

50%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Garantir que, com antecedência, os colaboradores sejam informados sobre alterações/ novas funcionalidades dos sistemas de informação e como as executar antes da respetiva entrada em produção.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ Datas das entradas em produção - Datas das comunicações
Responsáveis pelo indicador	Equipa Gestora de Processo do Registo Civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do Processo do Registo Civil
Fonte de dados	Outlook divulgação de manuais FI@sh Intranet
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa Gestora de Processo do Registo Civil
Periodicidade	Semanal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Civil



6.1

% de respostas ao cidadão, no prazo de 10 dias úteis, por não preencherem os requisitos necessários para o registo de nascimento online

Polaridade

+

Peso do
indicador:

25%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo de resposta ao cidadão, tendo em vista garantir a níveis de compromisso na resposta, o que concorre para a melhoria contínua do pós contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\Sigma \text{respostas ao cidadão em 10DU}}{\Sigma \text{pedidos de registo nascimento online}}$
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo civil
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Diária
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Civil



6.2

N.º anual de reclamações no livro de reclamações eletrónico referentes a certidões online

Polaridade

-

Peso do
indicador:

25%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o n.º de reclamações/apreciações desfavoráveis atendíveis no livro de reclamações eletrónico, tendo vista diagnosticar eventuais lacunas, endereçando ações de melhoria.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ reclamações certidões (atendíveis)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo civil SAIGS
Fonte de dados	Livro eletrónico de reclamações
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Exclui as reclamações de parâmetros referentes a instalações, equipamentos, acessibilidades e constrangimentos informáticos.

Ficha de Indicador - Registo Civil



6.3

Prazo médio de resposta, em semanas, a exposições do cidadão

Polaridade

-

Peso do
indicador:

25%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo de resposta ao cidadão, tendo em vista garantir a níveis de compromisso na resposta, o que concorre para a melhoria contínua do pós contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Datas das resposta - Datas das exposições)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo civil
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Semanal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Estão excecionadas as que se traduzam em pedidos de registo, de retificação de registo, de impugnação judicial ou de recurso hierárquico, ou em que o pretendido atinja direitos de terceiros publicitados.

Ficha de Indicador - Registo Civil



6.4

Prazo médio, em semanas, para satisfação de pedidos do cidadão para audição presencial com o conservador

Polaridade

-

Peso do
indicador:

25%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo de resposta ao cidadão, tendo em vista garantir a níveis de compromisso na resposta, o que concorre para a melhoria contínua do pós contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Datas das audições presenciais - Datas dos pedidos para audição)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo civil
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Com salvaguarda dos períodos em que ocorra ausência de conservadores igual ou superior a 50%

Ficha de Indicador - Registo Civil



7.1

TME

Polaridade

-

Peso do
indicador:

20%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo médio de espera pelo utente até ao atendimento, medido pelo Sistema de Gestão de Atendimento, no sentido de o reduzir.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X} \Sigma$ (TME) dos serviços
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	SAIGS
Fonte de dados	SIGA SGA
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Minutos
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Civil



7.2

Taxa de crescimento de pedidos de certidão no Civil Online face ao ano anterior

Polaridade

+

Peso do
indicador:

20%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a evolução da procura do canal online.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\text{Ped certidão online 2020} - \text{Ped certidão online 2019}}{\text{Ped civil online 2019}}$
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo civil
Fonte de dados	Aplicação do registo civil SIRIC Civil Online
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Civil



7.3

Prazo, em semanas, para possibilitar a declaração de óbito através de correio eletrónico

Polaridade

-

Peso do
indicador:

20%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o esforço e o prazo em que é disponibilizada a possibilidade de declarar o óbito através de correio eletrónico.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo Civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo Civil
Fonte de dados	Serviço disponível
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora do processo de registo Civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Civil



7.4

Prazo, em semanas, para disponibilizar o serviço que permite pedir online o registo de nascimento de bebés

Polaridade

-

Peso do
indicador:

20%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o esforço e o prazo da disponibilização do Nascimento Online, que permita aos pais pedir online o registo de nascimento dos seus bebés.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo civil
Fonte de dados	Nascimento online
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora do processo de registo civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Civil



7.5

Prazo, em semanas, para disponibilizar no "Nascimento online" a funcionalidade que permite pedir o Cartão de Cidadão

Polaridade

-

Peso do
indicador:

20%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o esforço e o prazo da disponibilização da funcionalidade de pedido do Cartão de Cidadão no Nascimento Online
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo civil
Fonte de dados	Nascimento online
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Civil



8.1 Produtividade com base na receita

Polaridade

+

Peso do
indicador:

100%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Ficha de Indicador - Registo Civil



9.1 N.º de auditorias aos serviços para aferir a qualidade técnica ou jurídica e de tributação emolumentar

Polaridade

+

Peso do
indicador:

100%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a produtividade do registo civil, como a relação entre a produção e os factores de produção utilizados (pessoas e meios utilizados) e serve para aferir a respetiva performance, através da eficácia da gestão.	Descrição do indicador	Visa identificar aspetos a melhorar no(s) serviço(s) através de auditorias à qualidade técnico jurídica e de tributação emolumentar.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ receita área registal +0,005	Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ auditorias QLD finais insp. TJ e TE
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo civil	Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo civil
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas	Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo civil
Fonte de dados	SAP contabilidade centralizada	Fonte de dados	Outlook relatórios de auditorias
Interlocutor p/ obtenção de dados	Contabilidade centralizada	Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS - IGS
Periodicidade	Mensal	Periodicidade	Mensal
Unidade	Pontos Base	Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer		Normas de salvaguarda/Disclaimer	Sob condição de a aprovação do Plano de Auditorias. Casos as condições o permitam atento o contexto pandémico.

Registo de Veículos



Ficha de Indicador - Registo Veículos



1.1

N.º de horas de formação pessoal e profissional

Polaridade

+

Peso do indicador:

100%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Visa o desenvolvimento das hard skills que permita aos RH terem melhor performance, tornando-os melhores profissionais, mais confiantes e bem-sucedidos, e melhorar a autoestima.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ Horas de formação
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de registo de Veículos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Centro de Formação
Fonte de dados	Registo nº de horas formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Centro de Formação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Veículos



2.1

N.º anual de sessões de esclarecimento técnico jurídico aos funcionários do serviço de registo ou emanação de diretrizes para uniformização de procedimentos

Polaridade

+

Peso do indicador:

100%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o número de sessões de esclarecimento técnico jurídico aos funcionários do serviço e a emanação de diretrizes no sentido de promover a uniformização de procedimentos assim como a aplicação de boas práticas, com base na experiência e lições aprendidas.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ sessões esclarecimento
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de veículos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo de veículos
Fonte de dados	Registo de sessões realizadas e diretrizes
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo de veículos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Veículos



3.1

Prazo médio, em dias úteis, a contar a partir do conhecimento, para enviar os conteúdos que permitam a correção das fichas de serviço expostas na PdJ

Polaridade

-

Peso do indicador:

50,00%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a celeridade com que são enviados os conteúdos para o GCGRE que permitam corrigir, atualizar ou criar novos conteúdos as fichas de serviço expostas na PdJ ou no site do IRN relativos a Documentos do veículo (automóvel); DUA; Pedir Documento Único Automóvel/Certificado de matrícula; Pedir e consultar certidão permanente automóvel; Pedir e consultar certidão permanente de registo de procurações; Registrar automóvel, tendo em vista a melhoria contínua do pré-contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das respostas - datas das perguntas)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de veículos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Plataforma Digital da Justiça
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Diária
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Veículos



3.2

Prazo médio, em dias úteis, para resposta a emails dos cidadãos referentes ao esclarecimento de dúvidas

Polaridade

+

Peso do indicador:

50,00%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance de resposta a emails do cidadão para esclarecimento de dúvidas sobre a utilização de serviços, visando a satisfação do cidadão através de uma resposta atempada e nesta sequência visa, ainda, a melhoria contínua do pré-contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das respostas - datas das perguntas)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de veículos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo de veículos
Fonte de dados	Base de dados da linha de Registos
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo de veículos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Veiculos



4.1

Nº anual de reclamações atendíveis no livro amarelo

Polaridade

-

Peso do
indicador:

100%

Data de
conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o n.º de reclamações/apreciações desfavoráveis atendíveis no livro amarelo, tendo vista diagnosticar eventuais lacunas, endereçando ações de melhoria.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ reclamações (atendíveis)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de registo de veículos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo de registo de veículos
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Veiculos



5.1

Prazo médio, em horas úteis, para encaminhamento de não conformidades aplicacionais

Polaridade

-

Peso do
indicador:

50%

Data de
conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Prazo médio, em horas úteis, para encaminhamento de não conformidades aplicacionais
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas dos encaminhamentos - datas receção reportes)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de veículos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo de veículos
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo de veículos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Horas úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Veiculos



5.2

Prazo médio, em dias úteis, para promover e comunicar a atualização de manuais de procedimentos aplicacionais

Polaridade

-

Peso do
indicador:

50%

Data de
conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Garantir que, com antecedência, os colaboradores sejam informados sobre alterações/ novas funcionalidades dos sistemas de informação e como as executar antes da respetiva entrada em produção.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das entradas em produção - datas das comunicações)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de veículos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo de veículos
Fonte de dados	Outlook divulgação de manuais Flash Intranet
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo de veículos
Periodicidade	Trimestral
Unidade	Dia úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Veiculos



6.1

Prazo médio, em semanas, para satisfação de pedidos do cidadão para audição presencial com o conservador

Polaridade

-

Peso do
indicador:

100%

Data de
conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo de resposta aos pedidos de audição presencial manifestados pelo cidadão, tendo em vista a melhoria contínua do pós contacto. Aferido na Conservatória do Registo Automóvel de Lisboa, por ser a mais representativa no universo de conservatórias com registo de veículos.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das audições presenciais - datas dos pedidos para audição)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de veículos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo de veículos
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS Equipa gestora de processo de veículos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Com salvaguarda dos períodos em que ocorra ausência de conservadores igual ou superior a 50%

Ficha de Indicador - Registo Veiculos



7.1 TME

Polaridade

-

Peso do
indicador:

33,34%

Data de
conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo médio de espera pelo utente até ao atendimento, medido pelo Sistema de Gestão de Atendimento, no sentido de o reduzir.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X} \Sigma(\text{TME})$ dos serviços
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de veículos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	SAIGS
Fonte de dados	SIGA SGA
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Minutos
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Veiculos



7.2

% de certidões pedidas através do Automóvel Online face a 2019

Polaridade

+

Peso do
indicador:

33,33%

Data de
conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a evolução dos pedidos de certidão via automóvel online face ao ano anterior, barómetro do aumento da resolutividade dos serviços através do canal online.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{pedidos certidão (n)} - \sum \text{pedidos certidão (n-1)}}{\sum \text{certidões pedidas n-1}}$
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de veículos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo de veículos
Fonte de dados	Aplicação do registo automóvel SIRAUTO Automóvel online
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo de veículos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Percentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Veiculos



7.3

% de pedidos de registo realizados no Automóvel Online face a 2019

Polaridade

+

Peso do
indicador:

33,33%

Data de
conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a evolução da percentagem de pedidos de registo via automóvel online face ao ano anterior, barómetro do aumento da resolutividade dos serviços através do canal online.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{pedidos registo (n)} - \sum \text{pedidos registo (n-1)}}{\sum \text{certidões registo n-1}}$
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de veículos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo de veículos
Fonte de dados	Automóvel Online
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo de veículos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Percentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Veiculos



8.1

Produtividade com base na receita

Polaridade

+

Peso do
indicador:

50%

Data de
conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a produtividade do registo de veículos, como a relação entre a produção e os fatores de produção utilizados (pessoas e meios utilizados) e serve para aferir a respetiva performance, através da eficácia da gestão.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\Sigma \text{receita área registal} \div 0,005$
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de veículos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	SAP contabilidade centralizada
Interlocutor p/ obtenção de dados	Contabilidade Centralizada
Periodicidade	Mensal
Unidade	Pontos Base
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Veículos



8.2

Taxa de pedidos de registo automóvel online realizados no prazo igual ou inferior a 2 dias úteis

Polaridade

+

Peso do indicador:

50%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance ou o grau de resolatividade dos pedidos de registo automóvel online tramitados pelos serviços, tendo em vista manter um tempo médio de resposta que satisfaça os utentes e que possa desencadear um passa palavra positivo que impacta em cadeia outros cidadãos e assim permitir uma maior adesão ao canal online. Esta sucessão permite que o cidadão perceione um custo mais reduzido, uma vez que fazer online é 10% mais barato, quando comparado com o canal presencial.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{Pedido online realizados em 2 DU}}{\sum \square \text{ Pedido online}}$
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de veículos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo de veículos
Fonte de dados	Automóvel online SIRAUTO
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo de veículos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Veículos



9.1

N.º de auditorias aos serviços para aferir a qualidade técnica ou jurídica e de tributação emolumentar

Polaridade

+

Peso do indicador:

50%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Visa identificar aspetos a melhorar no(s) serviço(s) através de auditorias à qualidade técnico jurídica e de tributação emolumentar.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum \text{auditorias QLD finais insp. TJ e TE}$
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de veículos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo de veículos
Fonte de dados	Outlook Relatórios de auditorias
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS - IGS Inspetor Coordenador
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	Sob condição de a aprovação do Plano de Auditorias. Casos as condições o permitam atento o contexto pandémico.

Ficha de Indicador - Registo Veículos



9.2

Prazo, em semanas, para concretizar o alargamento da iniciativa novo DUA

Polaridade

-

Peso do indicador:

50%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a consecução do alargamento do projeto novo DUA, tendo em vista a sua implementação atempada e com a qualidade superiormente definida. Este indicador visa a melhoria continua da qualidade do que é entregue aos utentes
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\text{Semana do ano em que é concretizado}$
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de veículos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo de veículos
Fonte de dados	Alargamento do DUA Campanha de comunicação Flash
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo de veículos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semana
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Registo Predial



Ficha de Indicador - Registo Predial



1.1 N.º de horas formação pessoal e profissional

Polaridade + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa o desenvolvimento das hard skills que permita aos RH terem melhor performance, tornando-os melhores profissionais, mais confiantes e bem-sucedidos, e melhorar a autoestima.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ Horas de formação
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de registo predial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo de registo predial
Fonte de dados	Centro de Formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Centro de Formação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Predial



2.1 Tempo médio de reação para atualizar manuais de procedimento e/ ou formulários no âmbito do BUPi

Polaridade - Peso do indicador: 100% Data de conclusão 31/12/2020

Descrição do indicador	Face à tomada de conhecimento de não conformidades ou de interpretações diversas ao vertido nos manuais, ou inconformidades nos formulários, mede o tempo de reação que culmine na atualização destes documentos e a sua comunicação aos colaboradores.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das atualizações - datas das tomadas de conhecimento)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de registo predial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo predial
Fonte de dados	Intranet plataforma BUPi
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo de registo predial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Predial



3.1 % de emails respondidos em 5 dias úteis para esclarecimento de dúvidas do cidadão sobre o projeto BUPi

Polaridade - Peso do indicador: 33.33% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance de resposta a emails do cidadão para esclarecimento de dúvidas sobre o sistema de informação cadastral simplificado e BUPi, tendo em vista a satisfação do cidadão através de uma resposta atempada e nesta sequência visa, ainda, a melhoria contínua do pré-contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\Sigma \text{ emails respondidos em 5 DU}}{\Sigma \text{ emails recebidos com dúvidas BUPi}}$
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de registo predial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo predial
Fonte de dados	Outlook plataforma BUPi
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo de registo predial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Predial



3.2 Prazo médio, em dias úteis, a contar a partir do conhecimento, para enviar os conteúdos que permitam a correção das fichas de serviço expostas na PdJ

Polaridade - Peso do indicador: 33.33% Data de conclusão 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a celeridade com que são enviados os conteúdos para o GCGRE que permitam corrigir, atualizar ou criar novos conteúdos as fichas de serviço expostas na PdJ ou no site do IRN, relativas a Agendar justificação do registo predial; Agendar retificação do registo predial; Consultar certidão permanente predial; Depositar documentos particulares autenticados; Documentos e Registos (predial); Pedir certidão permanente predial; Pedir registo predial; Registrar procurações, tendo em vista a melhoria contínua do pré-contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das respostas - datas da tomada de conhecimento)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de registo predial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Outlook Fichas de serviço expostas na PDJ
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Predial



3.3

Taxa de chamadas atendidas face ao total de chamadas referentes ao esclarecimento de dúvidas relativas à realização de serviços

Polaridade

+

Peso do
indicador:

33.34%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance de resposta às chamadas recebidas na 1.ª linha do helpdesk face ao total de chamadas na 1.ª linha do helpdesk referentes ao esclarecimento de dúvidas relativas à realização de serviços, tendo em vista melhorar o pré-contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{Chamadas atendidas}}{\sum \text{chamadas recebidas}}$
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de registo predial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo predial
Fonte de dados	Base de dados da Linha Registos
Interlocutor p/ obtenção de	RNPC Linha Registos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Predial



4.1

N.º anual de reclamações atendíveis no livro amarelo

Polaridade

-

Peso do
indicador:

100%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o n.º de reclamações/apreciações desfavoráveis atendíveis no livro amarelo, tendo vista diagnosticar eventuais lacunas, endereçando ações de melhoria.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum \text{reclamações (atendíveis)}$
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de registo predial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo predial
Fonte de dados	Livro amarelo
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Exclui as reclamações de parâmetros referentes a instalações, equipamentos, acessibilidades e constrangimentos informáticos.

Ficha de Indicador - Registo Predial



5.1

Prazo médio de reporte, em dias úteis, para resolução de não conformidades aplicacionais no âmbito do BUIPI

Polaridade

-

Peso do
indicador:

50%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da resolução ou encaminhamento de não conformidades aplicacionais, tendo em vista melhorar o processo de backoffice e de suporte aos registos.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X} \text{ (data resolução - data do conhecimento da não conformidade)}$
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de registo predial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo predial
Fonte de dados	plataforma BUIPI Outlook
Interlocutor p/ obtenção de	Equipa gestora de processo de registo predial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Predial



5.2

Prazo médio, em dias úteis, para promover e comunicar a atualização de manuais de procedimentos aplicacionais (BUIPI)

Polaridade

-

Peso do
indicador:

50%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Garantir que, com antecedência, os colaboradores sejam informados sobre alterações/ novas funcionalidades dos sistemas de informação e como as executar antes da respetiva entrada em produção.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X} \text{ (data comunic - data do conheci/ s/ a necessidade de atualizar)}$
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo predial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo predial
Fonte de dados	Outlook divulgação de manuais FI@sh Intranet
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora do processo de registo predial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Predial


6.1 Prazo médio, em dias úteis, para responder ao cidadão a questões relacionadas com o procedimento Casa Pronta

Polaridade - Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo de resposta ao cidadão tendo em vista a melhoria do pós contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (data resposta - data da pergunta)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo predial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo predial
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo predial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Predial


6.2 Prazo médio de resposta, em semanas, a exposições do cidadão

Polaridade - Peso do indicador: 33,34% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo de resposta às exposições do cidadão, tendo em vista a melhoria contínua do pós contacto. Aferido na Conservatória do Registo de Predial de Lisboa, por ser a mais representativa no universo de conservatórias com registo predial.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Data das respostas - Datas das exposições)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo predial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo predial
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora do processo de registo predial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Estão excecionadas as que se traduzam em pedidos de registo, de retificação de registo, de impugnação judicial ou de recurso hierárquico, ou em que o pretendido atinja direitos de terceiros publicitados.

Ficha de Indicador - Registo Predial


6.3 Prazo médio, em semanas, para satisfação de pedidos do cidadão para audição presencial com o conservador

Polaridade - Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo de resposta aos pedidos de audição presencial manifestados pelo cidadão, tendo em vista a melhoria contínua do pós contacto. Aferido na Conservatória do Registo de Predial de Lisboa, por ser a mais representativa no universo de conservatórias com registo predial.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Datas das audições presenciais - Datas dos pedidos para audição)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo predial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo predial
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora do processo de registo predial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Com salvaguarda dos períodos em que ocorra ausência de conservadores igual ou superior a 50%

Ficha de Indicador - Registo Predial


7.1 TME

Polaridade - Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo médio de espera pelo utente até ao atendimento, medido pelo Sistema de Gestão de Atendimento, no sentido de o reduzir, ou manter no caso de se situar num patamar de excelência.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X} \sum (TME)$
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de registo predial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	SAIGS
Fonte de dados	SIGA SGA
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Minutos
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Predial



7.2

% de implementação do projeto BUPi nos concelhos onde estejam reunidas as condições legais para a sua expansão

Polaridade

+

Peso do
indicador:

50%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o esforço empreendido para a disponibilização do projeto BUPi nos concelhos onde estejam reunidas as condições legais, tendo em vista a melhoria contínua do pré-contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ novos concelho com BUPi / Σ de concelhos com condições reunidas
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de registo predial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo de registo predial
Fonte de dados	Protocolos de colaboração com os Municípios
Interlocutor p/ obtenção de	Equipa gestora de processo de registo predial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/Disclaimer	Desde que a reunião de condições seja garantida um mês antes do final do ano.

Ficha de Indicador - Registo Predial



8.1

Produtividade com base na receita

Polaridade

+

Peso do
indicador:

100%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a produtividade do registo predial, como a relação entre a produção e os factores de produção utilizados (pessoas e meios utilizados) e serve para aferir a respetiva performance, através da eficácia da gestão.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ receita área registal +0,005
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo de registo predial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	SAP Contabilidade centralizada
Interlocutor p/ obtenção de dados	Contabilidade centralizada
Periodicidade	Mensal
Unidade	Pontos Base
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Predial



9.1

N.º de auditorias aos serviços para aferir a qualidade técnica ou jurídica e de tributação emolumentar

Polaridade

+

Peso do
indicador:

100%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Visa identificar aspetos a melhorar no(s) serviço(s) através de auditorias à qualidade técnico jurídica e de tributação emolumentar.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ auditorias QLD finais insp. TJ e TE
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora do processo de registo predial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora do processo de registo predial
Fonte de dados	Outlook Relatórios de Auditoria
Interlocutor p/ obtenção de	SAIGS - IGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	Sob condição de aprovação do Plano de Auditorias. Casos as condições o permitam atento o contexto pandémico.

Registo Comercial



Ficha de Indicador - Registo Comercial



1.1 N.º de horas de formação pessoal e profissional

Polaridade + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa o desenvolvimento das hard skills que permita aos RH terem melhor performance, tornando-os melhores profissionais, mais confiantes e bem-sucedidos, e melhorar a autoestima.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ Horas de formação
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo do registo comercial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo do registo comercial
Fonte de dados	Centro de Formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Centro de Formação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Comercial



2.1 N.º anual de sessões de esclarecimento técnico jurídico aos funcionários do serviço de registo ou emanação de diretrizes para uniformização de procedimentos

Polaridade + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o número de sessões de esclarecimento técnico jurídico aos funcionários do serviço e a emanação de diretrizes no sentido de promover a uniformização de procedimentos assim como a aplicação de boas práticas, com base na experiência e lições aprendidas.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ sessões
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo do registo comercial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo do registo comercial
Fonte de dados	email atas
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo do registo comercial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Comercial



3.1 Prazo médio, em dias úteis, a contar a partir do conhecimento, para enviar os conteúdos que permitam a correção das fichas de serviço expostas na PdJ

Polaridade - Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a celeridade com que são enviados os conteúdos para o GCGRE que permitam corrigir, atualizar ou criar novos conteúdos as fichas de serviço expostas na PdJ ou no site do IRN relativas a Comercial; Constituição de entidade; Consultar certidão permanente comercial; Documentos (comercial); Pedir certidão permanente comercial; Pedir registo comercial; Guia do RCBE; Registo Central do Beneficiário Efetivo, tendo em vista a melhoria contínua do pré contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das respostas - datas da tomada de conhecimento)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo do registo comercial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo do registo comercial
Fonte de dados	Outlook Fichas de serviço expostas na PdJ
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Diária
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Comercial



4.1 N.º anual de reclamações atendíveis no livro amarelo

Polaridade - Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o n.º de reclamações/apreciações desfavoráveis atendíveis no livro amarelo, tendo vista diagnosticar eventuais lacunas, endereçando ações de melhoria.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ reclamações (atendíveis)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo do registo comercial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo do registo comercial
Fonte de dados	Livro amarelo
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Comercial



5.1 Prazo médio de resposta, em horas úteis, para resolução ou encaminhamento de reportes aplicacionais

Polaridade - Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da resolução ou encaminhamento de não conformidades aplicacionais tendo em vista a sua resolução e melhorar o suporte aos serviços de registo.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas & horas dos encaminhamentos - datas % horas da deteção das não conformidades)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo do registo comercial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo do registo comercial
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo de registo comercial
Periodicidade	Diária
Unidade	Horas úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Comercial



6.1 Prazo médio de resposta, em semanas, a exposições do cidadão

Polaridade - Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo de resposta às exposições do cidadão, tendo em vista garantir a níveis de compromisso na resposta, o que concorre para a melhoria contínua do pós contacto. Aferido na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, por ser a mais representativa no universo de conservatórias com registo comercial.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das resposta - datas das exposições)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo do registo comercial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo do registo comercial
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo do registo comercial
Periodicidade	Semanal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Comercial



6.2 Prazo médio, em semanas, para satisfação de pedidos do cidadão para audição presencial com o conservador

Polaridade - Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo de resposta aos pedidos de audição presencial manifestados pelo cidadão, tendo em vista garantir a níveis de compromisso na resposta, o que concorre para a melhoria contínua do pós contacto. Aferido na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, por ser a mais representativa no universo de conservatórias com registo comercial.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das audições presenciais - datas dos pedidos para audição)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo do registo comercial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo do registo comercial
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Equipa gestora de processo do registo comercial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Estão excecionadas as que se traduzam em pedidos de registo, de retificação de registo, de impugnação judicial ou de recurso hierárquico, ou em que o pretendido atinja direitos de terceiros publicitados.

Ficha de Indicador - Registo Comercial



7.1 Tempo médio, medido em minutos, de execução dos procedimentos Associação na Hora

Polaridade - Peso do indicador: 33.34% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o esforço e o prazo da disponibilização do serviço Associação na Hora e monitoriza o tempo de execução dos procedimentos na hora, tendo em vista não ultrapassar o prazo fixado internamente.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (hora início constituição AnH – hora final constituição AnH)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo do registo comercial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo do registo comercial
Fonte de dados	Aplicações informáticas relativas aos procedimentos na hora concernentes à atividade comercial
Interlocutor p/ obtenção de dados	Registo Nacional de Pessoas coletivas
Periodicidade	Semanal
Unidade	Minutos
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Comercial



7.2 Tempo médio, medido em minutos, de execução dos procedimentos Empresa na Hora

Polaridade: - Peso do indicador: 33.33% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o esforço e o prazo da disponibilização do serviço Empresa na Hora. Monitoriza o tempo de execução dos procedimentos na hora, tendo em vista não ultrapassar o prazo fixado internamente
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (hora início constituição EnH – hora final constituição)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo do registo comercial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo do registo comercial
Fonte de dados	Aplicações informáticas relativas aos procedimentos na hora concernentes à atividade comercial
Interlocutor p/ obtenção de dados	Registo Nacional de Pessoas coletivas
Periodicidade	Semanal
Unidade	Minutos
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Comercial



7.3 TME

Polaridade: - Peso do indicador: 33.33% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo médio de espera pelo utente até ao atendimento, medido pelo Sistema de Gestão de Atendimento, no sentido de o reduzir.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}\Sigma(\text{TME})$ dos serviços
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo do registo comercial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	SAIGS
Fonte de dados	SIGA SGA
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Minutos
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Comercial



8.1 Produtividade com base na receita

Polaridade: + Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a produtividade do registo civil, como a relação entre a produção e os factores de produção utilizados (pessoas e meios utilizados) e serve para aferir a respetiva performance, através da eficácia da gestão.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\Sigma \text{receita área registal} + 0,005$
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo do registo comercial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	SAP Contabilidade centralizada
Interlocutor p/ obtenção de dados	Contabilidade centralizada
Periodicidade	Mensal
Unidade	Pontos Base
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Comercial



8.2 Prazo médio, em dias úteis de satisfação dos pedidos de SCAP (sistema de certificação de atributos profissionais)

Polaridade: - Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance na resposta aos pedidos de SCAP, tendo em vista minorar ou manter os prazos de entrega.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Data satisfação pedido – Data pedido SCAP)
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo do registo comercial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo do registo comercial
Fonte de dados	Sistema de certificação de atributos profissionais
Interlocutor p/ obtenção de dados	Registo Nacional de Pessoas Coletivas
Periodicidade	Semanal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Comercial



9.1 N.º de auditorias aos serviços para aferir a qualidade técnica ou jurídica e de tributação emolumentar

Polaridade

+

Peso do
Indicador:

100%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Visa identificar aspetos a melhorar no(s) serviço(s) através de auditorias à qualidade técnico jurídica e de tributação emolumentar.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ auditorias QLD finais insp. TJ e TE
Responsáveis pelo indicador	Equipa gestora de processo do registo comercial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Equipa gestora de processo do registo comercial
Fonte de dados	Outlook registo de relatórios
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS - IGS Inspetor Coordenador
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	Sob condição de a aprovação do Plano de Auditorias. Casos as condições o permitam atento o contexto pandémico.

Nacionalidade



Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



1.1 N.º de horas de formação pessoal e profissional

Polaridade + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa o desenvolvimento das hard skills que permita aos RH terem melhor performance, tornando-os melhores profissionais, mais confiantes e bem-sucedidos, e melhorar a autoestima.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ Horas de formação
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Centro de Formação
Fonte de dados	Registo de n.º de horas de formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Centro de Formação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



2.1 Prazo, em semanas, para disponibilizar para testes o novo sistema simples de submissão online de pedido de nacionalidade para os descendentes de judeus sefarditas

Polaridade - Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo, em semanas, para concluir os requisitos do novo sistema informático de submissão de pedidos de nacionalidade por descendentes de judeus sefarditas.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	Sistema documento com baterias de testes Troca de emails
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de processo de nacionalidade
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



2.2 N.º de sessões de esclarecimento técnico jurídicas aos funcionários do serviço relativas a atos que envolvem competências próprias ou delegadas aos oficiais

Polaridade + Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o número de sessões de esclarecimento técnico ou jurídico aos funcionários do serviço no sentido de promover a uniformização de procedimentos de atos que envolvem competências próprias ou delegadas.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ sessões
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	Registo de sessões realizadas e diretrizes
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de nacionalidade
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



3.1 Taxa de chamadas atendidas face ao total de chamadas referentes ao esclarecimento de dúvidas sobre nacionalidade (1.ª linha do helpdesk)

Polaridade + Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance de resposta às chamadas recebidas na 1.ª linha do helpdesk face ao total de chamadas na 1.ª linha do helpdesk referentes ao esclarecimento de dúvidas relativas à realização de serviços, tendo em vista melhorar o pré-contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\Sigma \text{Chamadas atendidas}}{\Sigma \text{chamadas recebidas}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	Base de dados Linha Registos helpdesk Conservatória Registos Centrais
Interlocutor p/ obtenção de dados	Linha Registos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



3.2

Prazo médio, em dias úteis, a contar a partir do conhecimento, para enviar os conteúdos que permitam a correção das fichas de serviço expostas na PdJ

Polaridade

-

Peso do indicador:

50%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a celeridade com que são enviados os conteúdos para o GCGRE que permitam corrigir, atualizar ou criar novos conteúdos as fichas de serviço expostas na PdJ ou no site do IRN, relativas a Como obter a nacionalidade portuguesa; Estado do processo de nacionalidade; Nacionalidade; Nacionalidade portuguesa, tendo em vista a melhoria contínua do pré-contato.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das respostas - datas da tomada de conhecimento)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Outlook fichas de serviço expostas na PdJ
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



4.1

Nº anual de reclamações atendíveis no livro amarelo

Polaridade

-

Peso do indicador:

100%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o n.º de reclamações/apreciações desfavoráveis atendíveis no livro amarelo, tendo vista diagnosticar eventuais lacunas, endereçando ações de melhoria
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ reclamações (atendíveis)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	Livro amarelo
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	Exclui as reclamações de parâmetros referentes a instalações, equipamentos, acessibilidades e constrangimentos informáticos.

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



5.1

Prazo médio, em dias úteis, para promover e comunicar a atualização de manuais de procedimentos aplicacionais.

Polaridade

-

Peso do indicador:

33,33%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Garantir que, com antecedência, os colaboradores sejam informados sobre alterações/ novas funcionalidades dos sistemas de informação e como as executar antes da respetiva entrada em produção.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (data comunic - data conheci/s/a necessidade de atualizar)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de nacionalidade
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



5.2

Prazo médio de resposta, em horas, para resolução ou encaminhamento de reportes aplicacionais (helpdesk SITPRO)

Polaridade

-

Peso do indicador:

33,33%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da resolução ou encaminhamento de não conformidades aplicacionais tendo em vista a sua resolução e melhorar o suporte aos serviços de registo
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas & horas dos encaminhamentos - datas % horas da deteção das na conformidades)
Responsáveis pelo indicador	Gestora de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestora de processo de nacionalidade
Fonte de dados	SITPRO Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de processo de nacionalidade
Periodicidade	Mensal
Unidade	Horas
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



5.3 N.º de conservatórias com balcão/ polo da nacionalidade a quem foram ministradas ações de formação ou de esclarecimento

Polaridade + Peso do indicador: 33,34% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o número de conservatórias abrangidas por formação no âmbito da nacionalidade, tendo em vista capacitar os serviços e melhorar o suporte aos registos
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ balcões nacionalidade c/ ações formação
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	Registo das ações de formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de nacionalidade
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



6.1 Prazo médio, em dias úteis, para resolução das não conformidades identificadas pelo cidadão após a entrega do serviço/ documento

Polaridade - Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o prazo médio, em dias úteis, para correção de documentos com inconformidades não imputáveis ao cidadão, tendo em vista melhorar o pós contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Data da identificação - Data da resolução)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de nacionalidade
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de nacionalidade
Periodicidade	Diária
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



7.1 TME

Polaridade - Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo médio de espera pelo utente até ao atendimento, medido pelo Sistema de Gestão de Atendimento, no sentido de o reduzir.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X} \Sigma$ (TME) dos serviços
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	SAIGS
Fonte de dados	SIGA SGA
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Minutos
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Tempo médio de espera contado a partir do horário de abertura do serviço (09:00h)

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



7.2 Prazo, em semanas, para disponibilizar aos mandatários o novo sistema simples de submissão online de pedido de nacionalidade para os descendentes de judeus sefarditas

Polaridade - Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo, em semanas, para disponibilizar aos mandatários o novo sistema informático de submissão de pedidos de nacionalidade por descendentes de judeus sefarditas.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	Aplicação informática de registo de nacionalidade
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de nacionalidade
Periodicidade	Semanal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



8.1 % de processos tramitados de aquisição e/ ou atribuição de nacionalidade face a 2019

Polaridade + Peso do indicador: 12,50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a evolução da performance no tratamento de pedidos de aquisição e/ou atribuição de nacionalidade face ao ano anterior
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum aq atrib nacionalidade (n) - \sum aq atrib nacionalidade (n-1)}{\sum atrib. aquisições nacionalidade n-1}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	Aplicação informática de registo de nacionalidade
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de nacionalidade
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



8.2 Prazo médio de resposta, em dias úteis, aos pedidos de informação de certidões e testamentos

Polaridade - Peso do indicador: 12,50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo de resposta ao cidadão tendo em vista a melhoria do pós contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X} \text{ (Data resposta - Data de tomada de conhecimento)}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de nacionalidade
Periodicidade	Diária
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



8.3 % média mensal dos processos de perda de nacionalidade pendentes

Polaridade - Peso do indicador: 12,50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Atividade a desenvolver pelos funcionários na execução eficaz e eficiente dos processos de nacionalidade com vista a reduzir o n.º pendências
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X} \frac{\sum \text{processos perda nacionalidade pendentes mensal}}{\sum \text{processos perda nacionalidade entrados mensal}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	Informação da Conservatória dos Registos Centrais, designadamente registo de entradas de processos Aplicativo de
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de nacionalidade
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Constrangimentos técnicos nas aplicações informáticas

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



8.4 % média mensal dos processos de atribuição de nacionalidade pendentes na Conservatória dos Registos Centrais

Polaridade - Peso do indicador: 12,50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Atividade a desenvolver pelos funcionários na execução eficaz e eficiente dos processos de nacionalidade com vista a reduzir o n.º pendências
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X} \frac{\sum \text{processos atribuição nacionalidade pendentes mensal}}{\sum \text{processos atribuição nacionalidade mensal}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	Informação da Conservatória dos Registos Centrais, designadamente registo de entradas de processos Aplicativo de
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de nacionalidade
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Constrangimentos técnicos nas aplicações informáticas

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



8.5 % média mensal dos processos de aquisição de nacionalidade pendentes na Conservatória dos Registos Centrais

Polaridade - Peso do indicador: 12,50% Data de conclusão 31/12/2020

Descrição do indicador	Atividade a desenvolver pelos funcionários na execução eficaz e eficiente dos processos de nacionalidade com vista a reduzir o n.º processos pendentes.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X} = \frac{\sum \text{processos aquisição nacionalidade pendentes mensal}}{\sum \text{processos aquisição nacionalidade mensal}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	Informação da Conservatória dos Registos Centrais, designadamente registo de entradas de processos Aplicativo de
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de nacionalidade
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/Disclaimer	Constrangimentos técnicos nas aplicações informáticas

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



8.6 Prazo médio, em dias úteis, de confirmação/integração do registo ou resposta a diligências efetuadas pelos consulados

Polaridade - Peso do indicador: 12,50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Atividade a desenvolver pelos funcionários na confirmação/integração do registo efetuado pelos Consulados de forma eficaz e eficiente
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X} \text{ (data da resposta - data da tomada de conhecimento)}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	Informação da Conservatória dos Registos Centrais, designadamente registo de entradas de processos SIRIC
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de nacionalidade
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/Disclaimer	Indicador para o n.º de Consulados com acesso à aplicação SIRIC. Novos Consulados poderão estar integrados casuisticamente para a aferição deste indicador. Constrangimentos técnicos nas aplicações informáticas.

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



8.7 Produtividade com base na receita

Polaridade + Peso do indicador: 12,50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a produtividade dos Registos, como a relação entre a produção e os factores de produção utilizados (pessoas e meios utilizados) e serve para aferir a respetiva performance, através da eficácia da gestão.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum \text{receita área registal} \div 0,005$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	SAP contabilidade centralizada
Interlocutor p/ obtenção de dados	Contabilidade centralizada
Periodicidade	Mensal
Unidade	Pontos Base
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



8.8 Tempo médio, em meses, de tramitação interna dos processos de nacionalidade na aplicação SITPRO

Polaridade - Peso do indicador: 12,50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo de tramitação dos pedidos de nacionalidade na aplicação de registo SITPRO, desde a apresentação do pedido até à sua conclusão (deferimento ou indeferimento)
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X} \text{ (datas das conclusões - datas das apresentações)}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	Mapas da produtividade Relatórios das ações inspetivas SITPRO
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de nacionalidade
Periodicidade	Mensal
Unidade	Meses
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacionalidade



9.1 % de erros técnico jurídico e da respetiva tributação emolumentar na execução de atos, processos e procedimentos de registo face ao total de pedidos

Polaridade

-

Peso do indicador:

100%

Data de conclusão

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a eficácia da execução de atos, processos e procedimentos de registo, tendo em vista melhorar a qualidade do que é entregue.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{erros encontrados na amostra}}{\sum \text{de pedidos de registo que constituem a amostra}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de nacionalidade
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de nacionalidade
Fonte de dados	Aplicação de base ao registo da nacionalidade
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de nacionalidade
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/Disclaimer	Amostra será definida tendo por base que o número de erros a considerar decorre dos termos em que se mostram definidos no SIADAP

Registo de Pessoas Coletivas



Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



1.1 N.º de horas de formação pessoal e profissional

Polaridade + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa o desenvolvimento das hard skills que permita aos RH terem melhor performance, tornando-os melhores profissionais, mais confiantes e bem-sucedidos, e melhorar a autoestima.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ Horas de formação
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Registo de Pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Centro de Formação
Fonte de dados	Registo de n.º de horas de formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Centro de Formação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



2.1 Prazo médio, em horas úteis, para reporte por email ou abertura de incidente ao IGFE] a partir do conhecimento da deficiência

Polaridade - Peso do indicador: 33,34% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da resolução ou encaminhamento de não conformidades aplicacionais com o objetivo da sua resolução pelo IGFE].
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Dia e hora dos reportes - Dia e horas dos conhecimentos)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Horas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



2.2 N.º de verificações diárias para monitorizar as aplicações online

Polaridade + Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da monitorização das aplicações online para deteção de constrangimentos e reporte às equipas técnicas com vista à sanção.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ verificações
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Fonte de dados	Relatórios de monitorização
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Periodicidade	Semanal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



2.3 N.º de sessões de esclarecimento técnico e ou jurídico aos funcionários do serviço relativas a atos que envolvem competências próprias ou delegadas aos oficiais

Polaridade + Peso do indicador: 33,34% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o número de sessões de esclarecimento técnico ou jurídico aos funcionários do serviço no sentido de promover a uniformização de procedimentos de atos que envolvem competências próprias ou delegadas.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ sessões
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Fonte de dados	Registo de sessões realizadas e diretrizes RH a quem foram ministrados esclarecimentos
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



3.1 Prazo médio, em dias úteis, para resposta a emails dos cidadãos no âmbito do helpdesk dos Serviços na Hora

Polaridade - Peso do indicador: 20% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o prazo e a performance de resposta aos pedidos do cidadão sobre os produtos e procedimentos no âmbito dos serviços na hora, tendo em vista a melhoria contínua do pré contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Data das perguntas - data das respostas)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



3.2 Prazo médio, em dias úteis, para resposta a emails dos cidadãos no âmbito do helpdesk do Casa Pronta

Polaridade - Peso do indicador: 20% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o prazo e a performance de resposta aos pedidos do cidadão sobre os produtos e procedimentos no âmbito dos serviços Casa Pronta, tendo em vista melhoria contínua do pré contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Data das perguntas - Data das respostas)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



3.3 Prazo médio, em dias úteis, para resposta a emails dos cidadãos no âmbito do helpdesk do Predial Online

Polaridade - Peso do indicador: 20% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o prazo e a performance de resposta aos pedidos do cidadão sobre os produtos e procedimentos no âmbito dos serviços do Predial online tendo em vista a melhoria contínua do pré contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Data das perguntas - data das respostas)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



3.4 Taxa de chamadas atendidas face ao total de chamadas referentes ao esclarecimento de dúvidas sobre a utilização das aplicações online

Polaridade + Peso do indicador: 20% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance de resposta às chamadas recebidas na 1.ª linha do helpdesk face ao total de chamadas na 1.ª linha do helpdesk referentes ao esclarecimento de dúvidas relativas à realização de serviços, tendo em vista melhorar o pré-contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{Chamadas atendidas}}{\sum \text{Chamadas recebidas}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Fonte de dados	Base de dados da Linha Registos
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



3.5

Prazo médio, em dias úteis, para resposta a emails dos cidadãos sobre questões relativas a aplicações online

Polaridade

-

Peso do indicador:

20%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance de resposta a emails do cidadão para esclarecimento de dúvidas relativas a aplicações online, tendo em vista a melhoria contínua do pré-contacto
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Data das perguntas - Data das respostas)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



4.1

N.º anual de reclamações atendíveis no livro amarelo relativas ao atendimento presencial

Polaridade

-

Peso do indicador:

100%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o n.º de reclamações/apreciações desfavoráveis atendíveis no livro amarelo, tendo vista diagnosticar eventuais lacunas, endereçando ações de melhoria
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ reclamações (atendíveis)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas SAIGS
Fonte de dados	Livro amarelo
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



5.1

Prazo médio, em dias úteis, de resposta aos serviços de registo sobre questões de registo de pessoas coletivas

Polaridade

-

Peso do indicador:

25%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o prazo médio de resposta aos serviços de registo sobre questões de registo de pessoas coletivas, tendo em vista melhorar o processo de backoffice e de suporte aos registos.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Datas das perguntas - Datas das respostas)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



5.2

Prazo médio de resposta, em horas, para resolução ou encaminhamento de reportes aplicacionais

Polaridade

-

Peso do indicador:

25%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da resolução ou encaminhamento de não conformidades aplicacionais
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas dos encaminhamentos - datas da deteção ã conformidades)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Horas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



5.3

Nº de medidas propostas para melhorias às aplicações informáticas

Polaridade

+

Peso do indicador:

25%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Visa recolher inputs para melhorar os fluxos das aplicações informáticas de backoffice.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum$ medidas propostas
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



5.4

N.º mensal de listagens disponibilizadas de devolução de emolumentos dos serviços online pagos fora de prazo ou recusados, por serviço

Polaridade

+

Peso do indicador:

25%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Visa reembolsar emolumentos, de forma célere, aos utentes tendo por objetivo melhorar o processo de backoffice e de suporte aos registos.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum$ listagens
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Fonte de dados	Ficheiro de listagens
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



6.1

Prazo médio, em semanas, para satisfação de pedidos do cidadão de audição presencial com o conservador

Polaridade

-

Peso do indicador:

100%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo de resposta aos pedidos de audição presencial manifestados pelo cidadão, tendo em vista garantir a níveis de compromisso na resposta, o que concorre para a melhoria contínua do pós contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das audições - datas dos pedidos para audição)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Fonte de dados	outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Estão excecionadas as que se traduzam em pedidos de registo, de retificação de registo, de impugnação judicial ou de recurso hierárquico, ou em que o pretendido atinja direitos de terceiros publicitados.

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



7.1

TME

Polaridade

-

Peso do indicador:

100%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo médio de espera do utente até ao atendimento, medido pelo Sistema de Gestão de Atendimento, no sentido de o reduzir.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X} \sum(TME)$ dos serviços
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	SAIGS
Fonte de dados	SIGA SGA
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Minutos
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



8.1 TMR na execução / confirmação dos atos de registo

Polaridade - Peso do indicador: 33,34% Data de conclusão 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da execução / confirmação dos processos de registo apresentados pelos cidadãos empresas
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X} \Sigma$ (TMR)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Fonte de dados	Mapas de produtividade
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



8.2 N° mensal de monitorizações do estado dos pedidos de cartão da empresa e de pessoa coletiva melhorando o contacto com as entidades coletivas.

Polaridade + Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o n.º de monitorizações do estado dos pedidos de cartão de empresa e de pessoa coletiva melhorando o contacto com as entidades coletivas.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ monitorizações
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Registo de Pessoas Coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Registo de Pessoas Coletivas
Fonte de dados	Relatórios de Monitorização
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de Registo de Pessoas Coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



8.3 Prazo médio, em dias úteis, de satisfação dos pedidos de SCAP (Sistema de Certificação de Atributos Profissionais)

Polaridade - Peso do indicador: 33% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance na resposta aos pedidos de SCAP, tendo em vista as variáveis de eficácia e eficiência no sentido de melhorar o processo de backoffice e de suporte aos registos.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Datas pedidos SCAP – datas satisfação)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Registo de Pessoas Coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Registo de Pessoas Coletivas
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de Registo de Pessoas Coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



9.1 % de erros na cobrança de emolumentos e liquidação de impostos

Polaridade - Peso do indicador: 100% Data de conclusão 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede os erros na cobrança de emolumentos e liquidação de impostos com o intuito de os minorar
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\Sigma \text{erros cobrança emolum} + \text{liq. impostos}}{\Sigma \text{Cobranças} + \text{liq. impostos}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Fonte de dados	Relatórios
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de registo de pessoas coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Com base em amostragem

Ficha de Indicador - Registo Nacional de Pessoas coletivas



10.1 N.º de participações em projetos de cooperação /
colaboração com outras entidades

Polaridade + Peso do indicador: 100% Data de conclusão 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da coloboração internacional e na promoção de desenvolvimento e cooperação a partir de projetos.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum$ participações
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Registo de Pessoas coletivas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestora de Processo de Registo de Pessoas coletivas
Fonte de dados	Outlook Reuniões Atas Informações de serviço
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de Processo de Registo de Pessoas coletivas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

SIR



Ficha de Indicador - Registo SIR



1.1 N.º de horas de formação pessoal e profissional

Polaridade + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa o desenvolvimento das hard skills que permita aos RH terem melhor performance, tornando-os melhores profissionais, mais confiantes e bem-sucedidos, e melhorar a autoestima.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ Horas de formação
Responsáveis pelo indicador	Gestor/a de Processo SIR
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Centro de Formação
Fonte de dados	Registo de nº de horas de formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Centro de Formação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo SIR



2.2 Taxa de cumprimento do dever de informação periódica (art. 9.º da Portaria 547/2009 de 25/5)

Polaridade - Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa verificar o cumprimento do prazo e dos requisitos legais aplicáveis ao dever de informação periódica, previsto na lei. O balcão SIR deve informar semanalmente os interessados, por meios eletrónicos e através de um modelo padronizado: a) Das diligências efetuadas para a obtenção dos elementos necessários à realização dos procedimentos para operações especiais de registo; b) Indicar os atos que já se encontrem concluídos; c) Indicar a data estimada para a conclusão do procedimento de operação especial de registos em curso.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\Sigma \text{informações prestadas}}{\Sigma \text{informações que deveriam ser prestadas}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor/a de Processo SIR
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor/a de Processo SIR
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor/a de Processo SIR
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo SIR



2.1 N.º anual de sessões de esclarecimento técnico jurídico aos funcionários do serviço, ou emanação de diretrizes para uniformização de procedimentos

Polaridade + Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance de sessões de esclarecimento técnico jurídico aos funcionários do serviço e a emanação de diretrizes no sentido de promover a uniformização de procedimentos assim como a aplicação de boas práticas, com base na experiência e lições aprendidas.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ sessões
Responsáveis pelo indicador	Gestor/a de Processo SIR
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor/a de Processo SIR
Fonte de dados	Divulgação por email RH a quem foram ministrados esclarecimentos
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor/a de Processo SIR
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo SIR



3.1 Prazo médio, em dias úteis, para resposta por email a esclarecimento de dúvidas do cidadão sobre a utilização dos serviços disponibilizados pelo SIR

Polaridade - Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance de resposta a emails do cidadão para esclarecimento de dúvidas sobre os serviços do SIR, tendo em vista a melhoria contínua do pré-contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das respostas - datas das perguntas)
Responsáveis pelo indicador	Gestor/a de Processo SIR
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor/a de Processo SIR
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor/a de Processo SIR
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo SIR



4.1 N.º anual de reclamações atendíveis no livro amarelo

Polaridade: - Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o n.º de reclamações/apreciações desfavoráveis atendíveis no livro amarelo, tendo vista diagnosticar eventuais lacunas, endereçando ações de melhoria.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ reclamações (atendíveis)
Responsáveis pelo indicador	Gestor/a de Processo SIR
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor/a de Processo SIR
Fonte de dados	Livro amarelo
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Exclui as reclamações de parâmetros referentes a instalações, equipamentos, acessibilidades e constrangimentos informáticos.

Ficha de Indicador - Registo SIR



5.1 % de registos e de confirmações, realizados no prazo de 5 dias úteis, face ao total de apresentações reencaminhadas de outras conservatórias para o SIR

Polaridade: + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance dos registos e confirmações realizadas, tendo em vista melhorar o suporte aos serviços de registo.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\Sigma \text{registos} + \text{confirmações}}{\Sigma \text{apresentações}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor/a de Processo SIR
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor/a de Processo SIR
Fonte de dados	Registo da aplicação informática
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor/a de Processo SIR
Periodicidade	Semanal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo SIR



6.1 Prazo médio, em semanas, para resolução das não conformidades identificadas pelo cidadão após a entrega do serviço/ documento

Polaridade: - Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance de correção de não conformidades não imputáveis ao cidadão, tendo em vista melhorar o pós contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (data resolução - data da receção)
Responsáveis pelo indicador	Gestor/a de Processo SIR
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor/a de Processo SIR
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor/a de Processo SIR
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo SIR



7.1 N.º de reclamações relativas ao tempo de espera no atendimento

Polaridade: - Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance do tempo de espera até ao atendimento, traduzindo-se em n.º de reclamações/apreciações desfavoráveis.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ reclamações
Responsáveis pelo indicador	Gestor/a de Processo SIR
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	SAIGS
Fonte de dados	Livro amarelo / emails remetidos pelos cidadãos para o helpdesk do SIR
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo SIR



8.1 Produtividade com base na receita

Polaridade + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a produtividade do SIR, como a relação entre a produção e os factores de produção utilizados (pessoas e meios utilizados) e serve para aferir a respetiva performance, através da eficácia da gestão.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\Sigma \text{receita área registal} \div 0,005$
Responsáveis pelo indicador	Gestor/a de Processo SIR
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	SAP Contabilidade centralizada
Interlocutor p/ obtenção de dados	Contabilidade centralizada
Periodicidade	Mensal
Unidade	Pontos Base
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Registo SIR



9.1 % de erros técnico jurídicos na execução de atos e procedimentos

Polaridade - Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a eficácia da execução de atos e procedimentos de registo, tendo em vista melhorar a qualidade do que é entregue.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\Sigma \text{erros encontrados na amostra}}{\Sigma \text{de pedidos de registo que constituem a amostra}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor/a de Processo SIR
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor/a de Processo SIR
Fonte de dados	Registo da aplicação informática Inspeções
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor/a de Processo SIR
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Gestão Patrimonial



Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



1.1 N.º de horas de formação pessoal e profissional

Polaridade: + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa o desenvolvimento das hard skills que permita aos RH terem melhor performance, tornando-os melhores profissionais, mais confiantes e bem-sucedidos, e melhorar a autoestima
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ Horas de formação
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Centro de Formação
Fonte de dados	Registo de n.º de horas de formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Centro de Formação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Condicionado ao número de ações aprovadas pelo Centro de Formação

Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



2.1 Prazo médio, em semanas, para proposta de atualização do normativo de instalações e equipamentos sempre que ocorra uma alteração substantiva das condições de utilização

Polaridade: - Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance do DP ao nível da atualização de normativos, no sentido de promover a uniformização de procedimentos e aplicação de boas práticas, com base na experiência e lições aprendidas.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Datas da proposta de atualização - Datas em que ocorreu a alteração das condições)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de gestão patrimonial
Fonte de dados	Informação de serviço
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de gestão patrimonial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



2.2 N.º de simulacros e ações de formação ao nível de segurança de instalações

Polaridade: + Peso do indicador: 33,34% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance do DP no que se refere à garantia da segurança dos trabalhadores e utentes.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ simulacros executados
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de gestão patrimonial
Fonte de dados	Ofícios e Informações
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de gestão patrimonial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



2.3 N.º de planos de segurança internos (PSI) a submeter à ANPC

Polaridade: + Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a ação desenvolvida para garantia da segurança de trabalhadores e utentes.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ novos PSI
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de gestão patrimonial
Fonte de dados	Ofícios e Informações
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de gestão patrimonial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



3.1

Prazo médio, em semanas, para disponibilização ao GCGRE dos elementos necessários ao design das novas imagens, de acordo com o Novo Modelo Atendimento

Polaridade

-

Peso do indicador:

100%

Data de conclusão

(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance do DP quanto ao nível de serviço com o GCGRE, tendo em vista a melhoria do contacto, através da imagem a ser aplicada em novas instalações e/ou nas instalações onde se operar empreitadas.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Datas de disponibilização - Datas de conclusão proj arquitet.)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão Patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de gestão Patrimonial
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de gestão patrimonial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



4.1

N.º de intervenções concluídas (< 10k) em instalações dos serviços de Registo

Polaridade

-

Peso do indicador:

20%

Data de conclusão

(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance do DP ao nível das intervenções de custo inferior a 10 mil euros, que visem a modernização, beneficiação e melhoramento das instalações e infraestruturas. Visa dotar os espaços de atendimento e de trabalho de melhores condições para cidadãos e funcionários.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ intervenções concluídas
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de gestão patrimonial
Fonte de dados	Base de dados do departamento patrimonial Procedimentos de empreitada Documentos de medição Informações de serviço Instalações das Conservatórias
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de gestão patrimonial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



4.2

N.º de intervenções concluídas (>10k) em instalações dos serviços de Registo

Polaridade

+

Peso do indicador:

20%

Data de conclusão

(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance do DP ao nível das intervenções de custo superior a 10 mil euros, que visem a modernização, beneficiação e melhoramento das instalações e infraestruturas. Visa dotar os espaços de atendimento e de trabalho de melhores condições para cidadãos e funcionários.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ intervenções concluídas
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de gestão patrimonial
Fonte de dados	Base de dados do departamento patrimonial Procedimentos de empreitada Documentos de medição Informações de serviço Instalações das Conservatórias
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de gestão patrimonial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Sujeito às eventuais restrições orçamentais impostas ao DP para cumprimento dos planeamento de intervenções e à execução processual do GCGC

Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



4.3

N.º de novas parcerias/ participações em instalações em coordenação com outras entidades da AP

Polaridade

+

Peso do indicador:

20%

Data de conclusão

(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Novas parcerias ou participações com outros organismos públicos (IGFE), AMA, autarquias locais) para melhorar o layout dos espaços de trabalho e os espaços de atendimento.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ parcerias/participações
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de gestão patrimonial
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de gestão patrimonial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



4.4

N.º de iniciativas propostas para o canal presencial para a promoção da inclusão de cidadãos com mobilidade reduzida

Polaridade

+

Peso do indicador:

20%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance do DP tendo em vista a promoção da inclusão do cidadão com mobilidade reduzida nos espaços de atendimento.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ iniciativas propostas inclusão CMR
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de gestão patrimonial
Fonte de dados	Informação de serviço Base de dados dos serviços qualificados com as guias de assinatura Registo de ofícios
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de gestão patrimonial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



4.5

N.º de semanas para assegurar condições logísticas para a abertura do Palacete dos Pestanas, Porto

Polaridade

-

Peso do indicador:

20%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o prazo para conclusão das obras, instalação dos equipamentos e mobiliário que permitam a migração dos serviços sediados no Porto para as novas instalações, sitas no Palacete dos Pestanas.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ semanas para assegurar condições logísticas
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de gestão patrimonial
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de gestão patrimonial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Exceto a contratação centralizada necessária pertencente ao GCGC

Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



5.1

Indicador 11 - % de trabalhadores colocados em teletrabalho com novos equipamentos informáticos e/ou ferramentas de comunicação adaptadas a teletrabalho, atribuídos pelo IRN, IP

Polaridade

+

Peso do indicador:

20,00%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance do DP ao nível da instalação de equipamentos informáticos e de software tendo em vista assegurar o normal funcionamento dos serviços em teletrabalho, dado o contexto pandémico.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\text{N.º de trabalhadores com hard software para teletrabalho}}{\Sigma \text{ trabalhadores em teletrabalho}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de gestão patrimonial
Fonte de dados	Serviços onde os equipamentos foram instalados
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de gestão patrimonial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



5.2

N.º de novos scanners instalados nos serviços de registo

Polaridade

+

Peso do indicador:

20,00%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance do DP ao nível da instalação de equipamentos de digitalização após a sua aquisição, por forma a garantir melhores condições de trabalho aos RH das Conservatórias e dos serviços de suporte.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ scanners instalados
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de gestão patrimonial
Fonte de dados	Base de dados do departamento patrimonial Procedimentos de aquisição mapa de instalações Serviços onde os equipamentos foram instalados
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de gestão patrimonial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



5.3

N.º de semanas para arranque da implementação de um procedimento de outsourcing de serviço de cópia/impressão

Polaridade

-

Peso do indicador:

20%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Visa substituir o parque de cópia e impressão e garantir um melhor suporte aos serviços de registo, através de uma mais célere capacidade de resposta na resolução de anomalias nos referidos equipamentos.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de gestão patrimonial
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de gestão patrimonial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



5.4

Taxa de resposta a pedidos de suporte à linha Registos

Polaridade

+

Peso do indicador:

20%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance do DP tendo em vista assegurar o normal funcionamento da linha registos, resolvendo de forma célere os pedidos de suporte, tendo em vista a melhoria do canal de póscontacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{pedidos resolvidos}}{\sum \text{pedidos de suporte}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de gestão patrimonial
Fonte de dados	Linha Registos Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Linha Registos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Percentagem
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



5.5

N.º de semanas para disponibilizar ferramenta on line para submissão de pedidos de abate

Polaridade

-

Peso do indicador:

20%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Visa garantir maior celeridade no processo de abate de equipamentos obsoletos.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de gestão patrimonial
Fonte de dados	Informações internas inventário Registo de abate de equipamento PC adquiridos e instalados
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de gestão patrimonial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Patrimonial



6.1

N.º de propostas de dimensionamento de front offices

Polaridade

+

Peso do indicador:

100%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance do DP ao nível das propostas de dimensionamento dos frontoffices, tendo em vista ajustar o número de postos de atendimento consoante a procura (como base em dados históricos e com a evolução do n.º de habitantes e n.º de empresas por concelho)
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum \text{propostas}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de processo de gestão patrimonial
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de processo de gestão patrimonial
Fonte de dados	Informações internas
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de processo de gestão patrimonial
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Gestão de Apoio Técnico e Jurídico aos serviços de Registo



Ficha de Indicador - Gestão e Apoio Técnico aos Serviços de Registo



1.1

N.º de horas de formação pessoal e profissional

Polaridade

+

Peso do
indicador:

100%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Visa o desenvolvimento das hard skills que permita aos RH terem melhor performance, tornando-os melhores profissionais, mais confiantes e bem-sucedidos, e melhorar a autoestima.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ Horas de formação
Responsáveis pelo indicador	Diretor do DGATJSR
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Fonte de dados	Base de dados do Centro de Formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Centro de Formação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gestão e Apoio Técnico aos Serviços de Registo



2.1

Prazo médio, em dias úteis, dos processos de impugnação de avaliação

Polaridade

-

Peso do
indicador:

50%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance de resposta dos processos de impugnação de avaliação, tendo em vista a sua redução mediante iniciativas de otimização
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas de conclusão - datas de entrada)
Responsáveis pelo indicador	Coordenador do SAIGS-SA
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Fonte de dados	Processos de impugnação de avaliação respondidos
Interlocutor p/ obtenção de dados	Coordenador do SAIGS-SA
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gestão e Apoio Técnico aos Serviços de Registo



2.2

Prazo médio, em dias úteis, para resposta à tutela das pronúncias emitidas em recursos tutelares na sequência de procedimentos de avaliação de desempenho

Polaridade

-

Peso do
indicador:

50%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da resposta a recursos tutelares, na sequência de procedimentos de avaliação de desempenho.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das respostas à tutela - datas das pronúncias em recursos cautelares)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Fonte de dados	Expediente Ofícios da tutela
Interlocutor p/ obtenção de dados	DGATJ - Avaliação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gestão e Apoio Técnico aos Serviços de Registo



3.1

% de propostas apresentadas em razão dos pedidos de alteração legislativa

Polaridade

+

Peso do
indicador:

33,34%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a capacidade de propor atempadamente os conteúdos em ordem a concretizar alterações legislativas
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{propostas apresentadas}}{\sum \text{pedidos alteração legislativa}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Fonte de dados	Outlook Registo de entradas
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Periodicidade	Semestral
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gestão e Apoio Técnico aos Serviços de Registo



3.2

Prazo, em semanas, para entregar o documento de análise funcional relativo ao projeto "Associação online + certidão permanente"

Polaridade

-

Peso do
indicador:

33,33%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Visa permitir a constituição online de associações tendo em vista a melhoria gradual do contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Fonte de dados	Email com a proposta Informação de serviço
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gestão e Apoio Técnico aos Serviços de Registo



3.3

Prazo, em semanas, para entregar o documento de análise funcional com a descrição e funcionamento do serviço "RCBE Simplificado"

Polaridade

-

Peso do
indicador:

33,33%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Visa permitir a simplificação do preenchimento da declaração do Beneficiário Efetivo, através da criação de automatismos que repliquem a informação declarada anteriormente no registo comercial.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Fonte de dados	Email com a proposta Informação de serviço
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gestão e Apoio Técnico aos Serviços de Registo



4.1

% de RH do IRN no exercício de funções com objetivos contratualizados

Polaridade

+

Peso do
indicador:

100%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a proporção de RH com objetivos contratualizados face ao n.º total de RH
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{Objetivos contratualizados}}{\sum \text{RH da UO}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Fonte de dados	Base de dados do SAIGS -SA
Interlocutor p/ obtenção de dados	Coordenador do SAIGS-SA
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	No total de RH excluem-se os RH que não estão ao serviço à data limite de contratualização

Ficha de Indicador - Gestão e Apoio Técnico aos Serviços de Registo



5.1

% das entradas de exposições/ requerimentos e reclamações tramitadas e/ou respondidas mensalmente

Polaridade

+

Peso do
indicador:

50%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a capacidade de resposta a exposições, requerimentos e reclamações, tendo em vista a aplicação de ações tendentes à melhoria da performance deste processo.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{respondidos}}{\sum \text{entradas}}$
Responsáveis pelo indicador	SAIGS - IGS
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Fonte de dados	Registo da entrada do SAIGS
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS - IGS
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gestão e Apoio Técnico aos Serviços de Registo



5.2

% das entradas de consultas e recursos hierárquicos de decisões dos conservadores informadas mensalmente

Polaridade

+

Peso do indicador:

50%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a capacidade de resposta a consultas e recursos hierárquicos, tendo em vista a aplicação de ações tendentes à melhoria da performance deste processo.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{respostas}}{\sum \text{entradas}}$
Responsáveis pelo indicador	SAIGS-SA
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	SAIGS-SA
Fonte de dados	Informações Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	SAIGS-SA
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gestão e Apoio Técnico aos Serviços de Registo



6.1

% de serviços de registo com TMR na execução de atos de registo igual ou inferior aos prazos legais estabelecidos

Polaridade

+

Peso do indicador:

50%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a proporção de serviços de registos (SR) com TMR igual ou inferior aos prazos legais estabelecidos, tendo em vista reduzir os prazos de entrega
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{SR TMR } \leq \text{prazos estabelecidos}}{\sum \text{SR}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestora de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Fonte de dados	Mapas da produtividade
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gestão e Apoio Técnico aos Serviços de Registo



6.2

Prazo, em semanas, para implementação do registo único de fundações

Polaridade

-

Peso do indicador:

50%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo para concretizar a implementação o Registo Único de Fundações (RUF)
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Fonte de dados	Outlook Serviço de registo de fundações disponível Inf. Serviço
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gestão e Apoio Técnico aos Serviços de Registo



7.1

Prazo, em semanas, para apresentar a proposta de alteração legislativa para disponibilizar o "Endereço eletrónico na certidão comercial"

Polaridade

-

Peso do indicador:

100%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Permite através da Certidão Permanente de Registo Comercial, para além de uma morada física, um endereço eletrónico da sociedade, dos sócios e dos gerentes.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Fonte de dados	Outlook Funcionalidade disponível Inf. Serviço
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gestão e Apoio Técnico aos Serviços de Registo



8.1 N.º de iniciativas no âmbito do combate ao branqueamento de capitais

Polaridade + Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a ação desenvolvida pelo IRN em prol do combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ iniciativas
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Fonte de dados	Identificação das iniciativas Ações de formação e workshops
Interlocutor p/ obtenção de dados	STJSR
Periodicidade	Semestral
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gestão e Apoio Técnico aos Serviços de Registo



8.2 N.º de iniciativas de colaboração em projetos de cariz internacional com conexão com os registos

Polaridade + Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o n.º de iniciativas que visam fortalecer a cooperação com países de língua oficial portuguesa e a colaboração com outros países terceiros, através de iniciativas de formação de recursos humanos e da partilha e divulgação de boas práticas registais, tendo em vista a melhoria dos serviços de registo e do notariado destes países, bem como o fomento das relações sociais, políticas e económicas bilaterais.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ iniciativas
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão e Apoio Técnico Jurídico
Fonte de dados	Informações de serviço Formações ministradas Receção de comitivas
Interlocutor p/ obtenção de dados	STJSR
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Gestão de Recursos Humanos



Ficha de Indicador - Departamento de Recursos Humanos



1.1 N.º de horas de formação pessoal e profissional

Polaridade + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa o desenvolvimento das hard skills que permita aos RH terem melhor performance, tornando-os melhores profissionais, mais confiantes e bem-sucedidos, e melhorar a autoestima.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ Horas de formação
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Fonte de dados	Registo de n.º de horas de formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Centro de Formação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Recursos Humanos



2.1 Prazo médio, em dias úteis, para resposta/emissão de pronúncia quanto às questões colocadas em matéria de apoio jurídico

Polaridade - Peso do indicador: 50% Data de conclusão 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance de resposta/emissão de pronúncia, tendo em vista a melhoria contínua.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Dados das respostas – Dados dos pedidos)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Fonte de dados	Outlook Informação de serviço
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Recursos Humanos



2.2 Taxa de procedimentos tramitados com observância das orientações internas e itens da check list criada para o efeito

Polaridade + Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a percentagem de procedimentos tramitados que cumprem as orientações internas e itens da check-list, tendo em vista a melhoria contínua
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\Sigma \text{tramitados com orient. internas e check-list}}{\Sigma \text{procedimentos suscetíveis de serem feitos}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Fonte de dados	Sharepoint check-list procedimentos tramitados
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Periodicidade	Semanal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Recursos Humanos



3.1 Prazo, em semanas, para centralizar processamento de vencimentos de todos os serviços do IRN

Polaridade - Peso do indicador: 100% Data de conclusão 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo de execução das ações tendentes à centralização do processamento de vencimentos, tendo em vista a sua implementação com a qualidade e no prazo superiormente definido.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Fonte de dados	Aplicação informática de vencimentos
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Periodicidade	Semestral
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Sujeito a realização atempada pela empresa à qual for adjudicada a prestação de serviços

Ficha de Indicador - Departamento de Recursos Humanos



4.1 Prazo médio de tramitação, em dias úteis, de procedimentos simplificados de seleção para suprir carências pontuais de pessoal nos serviços de registo

Polaridade - Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o prazo de tramitação dos procedimentos de seleção tendo em vista garantir os recursos humanos necessários à prestação do serviço público.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (Datas da conclusão da tramitação - Datas dos lançamentos dos procedimentos simplificado)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Fonte de dados	Outlook Sharepoint pasta de processos tramitados
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Recursos Humanos



4.2 % de trabalhadores e trabalhadoras que se encontram a usufruir da prática de regimes especiais de prestação de trabalho

Polaridade + Peso do indicador: 50% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a percentagem de trabalhadoras e trabalhadores que se encontram em regime especial (Re) de prestação de trabalho - teletrabalho, jornadas contínuas - tendo em vista a recompensa extrínseca e a satisfação dos(os) trabalhadoras(es).
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{Colaboradores em Re}}{\sum \text{Colaboradores do IRN}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Fonte de dados	Outlook Aplicação de vencimentos Processos individuais RH
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Percentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Recursos Humanos



5.1 Prazo médio, em semanas, para execução dos planos de contingência na área dos registos e/ou da identificação civil

Polaridade - Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o prazo para aplicação do plano de contingência para o atendimento público, na área dos Registos e na área da Id. Civil, para garantir a resposta à expetável procura, designadamente através de trabalho suplementar e nesse caso estará em causa o pagamento de trabalho suplementar.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas das concretizações - datas das tomadas de conhecimento)
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Fonte de dados	Outlook normas internas despacho superior de aprovação do Plano de contingência
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Recursos Humanos



5.2 Prazo, em semanas, para abertura de procedimento de recrutamento de trabalhadores da carreira de regime geral e de pessoal de informática

Polaridade - Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o prazo para promover o recrutamento de trabalhadores tendo em vista suprir as necessidades das diversas UO do IRN.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Fonte de dados	Despacho Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento de Recursos Humanos



5.3 Nº de horas de formação a trabalhadores do IRN

Polaridade + Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o n.º de horas de formação organizadas e realizadas pelo Centro de Formação do IRN, para o desenvolvimento das hard skills que permita a todos os RH do IRN terem melhor performance, tornando-os melhores profissionais, mais confiantes e bem-sucedidos, e melhorar a autoestima.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ horas ministradas
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Fonte de dados	Relatórios de formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Centro de Formação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	A realização da ação de formação está subordinada à existência de um n.º mínimo de 6 formandos. Para o caso de candidaturas ao POPH ou similares: A formação no Algarve e Açores poderá estar condicionada em função do eixo formativo no âmbito do qual a candidatura foi aberta. Factos supervenientes e ponderosos podem ditar a supressão ou a substituição do curso e as ações a ele associadas. Exclui-se da aferição da meta, os casos em que os trabalhadores, apesar de inscritos na ação formativa, não ficarem selecionados por falta de vaga ou outros motivos imponderáveis, não imputáveis àqueles ou ao respetivo dirigente; 700 horas estão dependentes de abertura de candidaturas a fundos comunitários e conclusão dos mesmos em tempo de concretizar tais horas de formação dentro do exercício

Ficha de Indicador - Departamento de Recursos Humanos



5.4 % de situações em que foram implementadas medidas destinadas a assegurar a prestação de serviços de natureza essencial e urgente aos cidadãos

Polaridade + Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance de situações em que foram implementadas medidas destinadas a assegurar a prestação de serviços de natureza essencial e urgente aos cidadãos.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\Sigma \text{Medidas implementadas essenciais e urgentes}}{\Sigma \text{Medidas essenciais e urgentes}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor de Processo de Gestão de Recursos Humanos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Percentagem
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Gestão Financeira



Ficha de Indicador - Departamento Financeiro



1.1 N.º de horas de formação pessoal e profissional

Polaridade + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa o desenvolvimento das hard skills que permita aos RH terem melhor performance, tornando-os melhores profissionais, mais confiantes e bem-sucedidos, e melhorar a autoestima.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum$ Horas de formação
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Centro de Formação
Fonte de dados	Registo de n.º de horas de formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Centro de Formação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Horas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Financeiro



2.1 Prazo médio, em dias úteis, para processamento e pagamento de faturas a partir da data de entrada no departamento financeiro

Polaridade - Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo de pagamento de faturas de fornecedores de bens e serviços a partir da sua entrada no departamento financeiro, tendo em vista a redução através de iniciativas de optimização do respectivo processo.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (data do pagamento - data da entrada da fatura)
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Fonte de dados	Base de dados de registo de facturas GERFIP
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Financeiro



2.2 N.º de erros comunicados pelo Tribunal de Contas após a submissão da "Prestação de Contas"

Polaridade - Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance do Tribunal de Contas após a submissão da "Prestação de Contas", tendo em vista a sua diminuição.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum$ erros comunicados TC
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Fonte de dados	Comunicação do TC
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Financeiro



2.3 N.º de pedidos de correção atendíveis, (decorrentes de erro de carregamento) relativos ao orçamento, solicitados pela DGO

Polaridade - Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o número de correções atendíveis, relativos ao orçamento, solicitadas pela DGO, tendo em vista a sua diminuição.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum$ pedidos de correção atendíveis
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Fonte de dados	Notificação da DGO
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Financeiro



2.4 N.º de processos normalizados e simplificados, tendo em vista a agilização e melhoria das tarefas a realizar

Polaridade + Peso do Indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o número de propostas e/ou implementadas de melhoria contínua que garantam a melhoria da performance do departamento, incrementando a eficiência, a eficácia e a qualidade.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum$ processos normalizados e simplificados
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Fonte de dados	Identificação dos processos normalizados e simplificados
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Financeiro



3.1 N.º de processamentos antecipados face aos prazos estipulados

Polaridade + Peso do Indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance do DF relativamente ao processo de processamento.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum$ procedimentos antecipados face aos prazos estip.
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Fonte de dados	GERFIP
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Financeiro



3.2 Taxa de eficiência na resolução de questões suscitadas pelos serviços de registo

Polaridade + Peso do Indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a percentagem de eficiência, tendo em vista melhorar o processo de suporte aos registos e aos serviços centrais.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{resoluções de questões}}{\sum \text{questões}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Periodicidade	Mensal
Unidade	Percentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Financeiro



3.3 Prazo, em dias úteis, para comunicar as regras de utilização dos Fundos de Maneio

Polaridade - Peso do Indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo necessário, tendo em vista assegurar a correcta e atempada utilização das verbas de fundo de maneo pelos serviços de registo.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Data comunicação regras FM - data da Deliberação CD
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Financeiro



3.4 Prazo médio, em dias úteis, contados a partir do início do ano para a constituição dos fundos de maneo que permitirão aos serviços de registo efetuar pequenas despesas

Polaridade: - Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o tempo necessário, tendo em vista garantir a atribuição destas verbas a todos os serviços de registo dentro dos prazos superiormente fixados.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas constituição FM - 1º DU ano)
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Fonte de dados	"Home Banking"
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Financeiro



4.1 Prazo médio, em dias úteis, para o carregamento de alterações orçamentais para assegurar remunerações bem como aquisição de bens ou serviços para o normal funcionamento dos serviços, logo que obtido o respetivo despacho

Polaridade: - Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o número de dias necessários para o carregamento de alterações orçamentais, para assegurar remunerações bem como a aquisição de bens ou serviços, logo que obtido o respectivo despacho. Tem como objectivo garantir a atividade de negócio e suporte.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas alteração Orç - datas da tomadas de conhecimento)
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Fonte de dados	GERFIP
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Financeiro



5.1 Prazo médio, em dias úteis, para cabimentar as verbas necessárias para renovação de contratos críticos ao normal funcionamento dos serviços após concretizadas as condições necessárias

Polaridade: - Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o número de dias em que é efectuado o cabimento, tendo em vista a redução do prazo de concretização.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas dos cabimentos - datas das renovações contratuais)
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Fonte de dados	GERFIP
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Financeiro



5.2 Prazo médio, em dias úteis, para cabimentar as verbas necessárias à aquisição de material de economato após concretizadas as condições necessárias

Polaridade: - Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o número de dias em que é efectuado o cabimento, tendo em vista a redução do prazo de concretização.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas dos cabimentos - datas das tomadas de conhecimento)
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Fonte de dados	GERFIP
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Departamento Financeiro



5.3 Prazo médio, em dias úteis, para cabimentar as verbas necessárias à aquisição de equipamentos informáticos após concretizadas as condições necessárias

Polaridade: - Peso do Indicador: 33,34% Data de conclusão (real ou prevista): 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o número de dias em que é efectuado o cabimento, tendo em vista a redução do prazo de concretização.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\bar{X}$ (datas dos cabimentos - datas das tomadas de conhecimento)
Responsáveis pelo indicador	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestora de Processo de Gestão Financeira
Periodicidade	Mensal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Controlo de Gestão e Comunicação



Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



1.1 N.º de horas de formação pessoal e profissional

Polaridade + Peso do indicador: 33,34% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa o desenvolvimento das hard skills que permita aos RH terem melhor performance, tornando-os melhores profissionais, mais confiantes e bem-sucedidos, e melhorar a autoestima.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ Horas de formação frequentadas pelos Clb da UO
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Centro de formação
Fonte de dados	Base de dados do Centro de Formação do IRN, IP
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	#REF!

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



1.2 N.º de iniciativas de team building efetuadas

Polaridade + Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa melhorar o clima organizacional e a promoção da motivação, os laços de pertença e o contrato psicológico dos colaboradores com o GCGRE e em consequência com o IRN
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ ações de team building realizadas
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Inquérito de satisfação sobre cada um dos jogos Colaboradores Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	#REF!

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



1.3 N.º de horas de formação on job ministradas aos colaboradores e estagiários do GCGRE por colaboradores do GCGRE

Polaridade + Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Exprime o total de horas de formação ministradas a colaboradores do IRN na área do office na ótica do utilizador, por colaborador do GCGRE.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ Horas de formação ministradas em 2020
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Base de dados do centro de formação Dossier de formação RH formados
Interlocutor p/ obtenção de dados	Centro de formação
Periodicidade	Mensal
Unidade	Horas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	#REF!

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



2.1 Prazo em semanas para lançamento do site regista_#_isto

Polaridade - Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Ideação do site, criação de layout, logos, marca, conteúdos, preparação de imagens e disponibilização do site no âmbito do programa trainee, tendo em vista a divulgação do programa ao maior número de eventuais estagiários possível e que venham a ser recrutados para o IRN.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Semana do ano em que ocorre a concretização
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Site Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Anual
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	#REF!

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



2.2

N.º de novos ou revisão dos atuais procedimentos operacionais padrão, instruções de trabalho e manuais passo a passo

Polaridade

+

Peso do indicador:

25%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Visa: • Uniformizar e automatizar procedimentos; e • Facilitar a realização de tarefas.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	N.º de novos procedimentos + N.º de revisões + N.º de instruções escritas + N.º de manuais
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Manuais de procedimentos
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	#REF!

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



2.3

Prazo em semanas para 1ª ação de gamificação

Polaridade

-

Peso do indicador:

25%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Tem por objetivo resolver problemas práticos ou consciencializar ou motivar os colaboradores para um determinado assunto, motivando-os para testarem o seu conhecimento. Estimula a competição saudável, a partir da intenção do ser humano se superar a si mesmo. Pretende-se estimular a confiança e a noção de eficiência e eficácia. Possibilita aos colaboradores e ao dirigente medir o desempenho.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Semana do ano em que ocorre a concretização
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Inquérito de satisfação sobre cada um dos jogos Colaboradores Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Anual
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	#REF!

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



2.4

N.º de projetos com adoção da metodologia de design thinking/ service design

Polaridade

+

Peso do indicador:

25%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Visa implementar uma nova metodologia de trabalho, designada design thinking que é centrada no utilizador e é em torno dele que todo o processo de research, de ideação e prototipagem até ao produto final é realizado.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ de projetos
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Projetos iniciados ou concretizados com a metodologia
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Anual
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	#REF!

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



3.1

Prazo, em semanas, para recuperar o histórico dos Despachos; Deliberações; Ordens de serviço; Circulares informativas e Boletins dos Registos e do Notariado

Polaridade

-

Peso do indicador:

33,34%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a capacidade de realizar as ações que visam o encerramento da antiga intranet, por via da migração dos seus conteúdos para a nova intranet implementada em 2019.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Semana do ano em que ocorre a concretização
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Página da nova intranet onde os conteúdos se encontrarão alojados
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semana
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	#REF!

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



3.2 Taxa de satisfação dos trainee com os estágios

Polaridade + Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede satisfação dos estagiários com todas as dimensões do estágio, tendo em vista aumentar o seu bem-estar e em consequência o vínculo psicológico à organização IRN, promovendo um passa palavra positivo à sociedade em geral, a outros potenciais estagiários e às próprias entidades de ensino superior.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{[(\sum (n^{\circ} \text{ de ocorrências das classificações} * \text{ classificações (pesos)})]}{\sum \text{ de ocorrências em todos os pesos}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Inquéritos de satisfação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Anual
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



3.3 Prazo, em semanas, para o desenvolvimento e apresentação da proposta na nova newsletter "Boletim"

Polaridade - Peso do indicador: 33,33% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa garantir que o prazo para apresentar a proposta de nova newsletter "Boletim", de comunicação interna, ocorra na data fixada.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Semana do ano em que ocorre a concretização
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Boletim
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Anual
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



4.1 N° de sites estáticos migrados para o PdJ

Polaridade + Peso do indicador: 9,09% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o esforço de análise, de seleção dos sites estáticos e de planeamento para concretizar a sua migração para o Portal da Justiça. São sites com domínio e uma imagem e identidade próprias, dissonante da imagem do IRN. Assim, colidem com o princípio da unidade ou de conjunto, parecendo peças isoladas que não fazem parte do universo IRN. Estes sites estáticos estão na web, acessíveis a todos e são meramente informativos, sem serviços associados.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum \square \text{ de sites}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Sites migrados para a PDJ
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Anual
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



4.2 Prazo, em semanas, para propor campanha para divulgação do novo DUA

Polaridade - Peso do indicador: 9,09% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o esforço na criação de conceito, seleção dos suportes e dos meios, maquetização e artes finais que permitam divulgar o serviço de modo a atingir o máximo de cidadãos possível.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Semana do ano em que ocorre a concretização
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Redes sociais suportes produzidos (flyers; cartazes, etc)
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Anual
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



4.3

N.º de page views da página de serviço RCBE + guia RCBE

Polaridade

+

Peso do indicador:

9,09%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da comunicação efetuada para difundir o serviço RCBE, designadamente o prazo legal para a submissão das declarações.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum \text{page views}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Analytics do justiça.gov.pt Similar web
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



4.4

Prazo, em semanas, para concretizar campanhas de divulgação de serviços

Polaridade

-

Peso do indicador:

9,09%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o esforço e a performance para concretizar os pacotes publicitários para promoção da imagem externa do IRN perante os cidadãos bem como a melhor divulgação dos seus serviços.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Semana do ano em que ocorre a concretização
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	OCS Redes sociais google analytics suportes out of home suportes online informação sobre a evolução do consumo de serviços (IGFEJ)
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



4.5

N.º de novos vídeos concebidos para divulgar os serviços do IRN

Polaridade

+

Peso do indicador:

9,09%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o esforço na criação de conceito, elaboração de guiões e storyboard, realização, produção e edição de vídeo para TV, redes sociais; site; youtube; corporate TV que permita divulgar os serviços do IRN e as suas condições de acesso e uso, tendo em vista aumentar a sua procura.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum \text{page views}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	TV youtube Redes sociais site IRN
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



4.6

N.º interações entre o cidadão e o chatbot

Polaridade

+

Peso do indicador:

9,09%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o esforço da área da comunicação na divulgação do chatbot IReNe enquanto peça chave do pré contacto, porquanto esclarece as dúvidas do cidadão, relativas ao tema Cartão de Cidadão. Mede ainda o esforço da área da comunicação relativo à qualidade do treino que permite à IReNe interagir com sucesso com os cidadãos.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum \text{interações}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Power BI associado ao chatbot
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Anual
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



4.7

N.º total de page views na página irn.justica.gov.pt

Polaridade

+

Peso do
indicador:

9,09%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o sucesso da comunicação relativa à divulgação do novo site e a qualidade e relevância dos seus conteúdos
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ page views
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Google analytics
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



4.8

Prazo em semanas para desativar o domínio irn.mj.pt

Polaridade

-

Peso do
indicador:

9,09%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o âmbito temporal tendente à efetiva desativação do antigo site do IRN.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Semana do ano em que ocorre a concretização
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	web
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Semana
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



4.9

Prazo médio, em dias úteis, para a reformulação (texto legível e estrutura) das fichas de serviço expostas no PdJ, após a tomada de conhecimento

Polaridade

-

Peso do
indicador:

9,09%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da área da comunicação na reformulação dos conteúdos, tendo em vista a sua atualidade, o que se reflete na imagem do IRN, na satisfação dos cidadãos e na qualidade geral do pré contacto.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Média (datas das reformulações – datas das tomadas de conhecimento)
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	fichas de serviço no site do IRN ou em justica.gov.pt
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Semanal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



4.10

Prazo, em dias úteis, para revisão da legibilidade de textos com limite de 4200 caracteres

Polaridade

-

Peso do
indicador:

9,09%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da área da comunicação quanto à revisão da legibilidade de conteúdos, que permita reduzir e simplificar a mancha de texto, de forma a torná-los mais apelativos e apreensíveis ao cidadãos e aos colaboradores do IRN.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Média (datas das revisões – datas das tomadas de conhecimento)
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Páginas do Portal da Justiça IRNotícias Conteúdos de sites Intranet Flashes
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Semanal
Unidade	Dias úteis
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



4.11

Prazo, em semanas, para atingir 10k likes na página do facebook

Polaridade

-

Peso do indicador:

9,09%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a qualidade da gestão e dos conteúdos do facebook e a capacidade de geração de awareness e engagement. Pretende-se atingir uma performance de 1000 likes na página por mês
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Semana do ano em que ocorre a concretização
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Facebook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Semanal
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



5.1

N.º limite de propostas de imagem e sinalética para instalações dos serviços de Registo

Polaridade

+

Peso do indicador:

50%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a capacidade da área do design na conceção da imagem e sinalética para as instalações dos serviços de Registo, adaptada ao brandbook da marca Registo, de modo a melhorar o contacto dos cidadãos com os serviços.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ de propostas
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Artes finais Outlook Informações de serviço
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Semanal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Salvo se o RH afeto a esta tarefa não ficar sobrealocado, designadamente com trabalhos de design e de videografia

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



5.2

N.º de impressos revistos

Polaridade

+

Peso do indicador:

50%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da área da comunicação na revisão dos conteúdos, visando a melhoria da legibilidade e a adaptação do design à nova imagem contida no brandbook Registo
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ de impressos
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Impressos
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



6.1

N.º de declarações RCBE submetidas

Polaridade

+

Peso do indicador:

12,50%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da comunicação efetuada para difundir o serviço RCBE, para que o máximo de entidades abrangidas submetam a declaração do beneficiário efetivo.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ de declarações
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Aplicação RCBE
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Quinzenal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



6.2

Taxa de crescimento de pedidos de CMD face ao ano anterior

Polaridade

+

Peso do indicador:

12,50%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o resultado do esforço empreendido com a comunicação realizada para difundir o serviço Chave Móvel Digital (CMD). Permite aos cidadãos titulares da CMD autenticarem-se em sites da administração pública e em alguns sites privados, além de permitir a assinatura digital de documentos.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$Tx = \left(\frac{\sum (\text{Pedido CMD 2020} - \text{Pedido CMD 2019})}{\sum \text{Pedido CMD 2019}} \right)$
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Aplicação de suporte ao CC
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Identificação Civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



6.3

Nº de renovações do CC nos Espaços Cidadão

Polaridade

-

Peso do indicador:

12,50%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o resultado do esforço empreendido com a comunicação realizada no âmbito dos Espaços Cidadão
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum \text{renovações}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Ficheiro enviado pelo DIC com o n.º de renovações nos EC
Interlocutor p/ obtenção de dados	Departamento de identificação civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



6.4

Nº de renovações por SMS do CC

Polaridade

+

Peso do indicador:

12,50%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o resultado do esforço empreendido com a comunicação realizada no âmbito do novo serviço do Registo que permite a renovação por SMS do CC
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum \text{renovações por SMS do CC}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Aplicação de suporte ao CC
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Identificação Civil
Periodicidade	Semanal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



6.5

Taxa de crescimento de pedidos de renovação online do CC (ROCC) face ao ano anterior

Polaridade

+

Peso do indicador:

12,50%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o resultado do esforço empreendido com a comunicação realizada no âmbito da renovação online do CC
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$Tx = \frac{\sum \text{ROCC 2020} - \sum \text{ROCC 2019}}{\sum \text{ROCC 2019}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Aplicação de suporte ao CC
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Identificação Civil
Periodicidade	Semanal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



6.6

Taxa de crescimento de pedidos de certidão no Civil Online face ao ano anterior

Polaridade

+

Peso do indicador:

12,50%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o resultado do esforço empreendido com a comunicação realizada no âmbito da Certidão Civil online
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$Tx = \frac{\sum \text{pedidos 2020} - \sum \text{pedidos 2019}}{\sum \text{pedidos 2019}}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Backoffice do Civil Online
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do projeto do Civil Online
Periodicidade	Semanal
Unidade	Percentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



6.7

Nº de agendamentos realizadas através do chatbot

Polaridade

+

Peso do indicador:

12,50%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o resultado do esforço empreendido com a disponibilização da funcionalidade de agendamento através do chatbot e com a comunicação do chatbot IReNe
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum \text{agendamentos}$
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Aplicação de backoffice associada ao agendamento backoffice do chatbot
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Identificação Civil Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Periodicidade	Semanal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas



6.8

Taxa de satisfação do cidadão com o chatbot IReNe

Polaridade

+

Peso do indicador:

12,50%

Data de conclusão (real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da comunicação do chatbot IReNe enquanto peça chave para a redução das filas de espera relativamente a questões sobre o Cartão de Cidadão. Permite aferir a satisfação do cidadão quanto à interação com o IReNe.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$[(\sum (\text{nº de ocorrências das classificações} * \text{classificações (pesos)}) / \sum \text{de ocorrências em todos os pesos})]$
Responsáveis pelo indicador	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Gestor do processo de Controlo de Gestão e Relações Externas
Fonte de dados	Backoffice do chatbot
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gestor do processo de Identificação Civil
Periodicidade	Mensal
Unidade	Percentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Contratação e Gestão de Contratos



Ficha de Indicador - Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos



1.1 N.º de horas de formação pessoal e profissional

Polaridade + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Visa o desenvolvimento das hard skills que permita aos RH terem melhor performance, tornando-os melhores profissionais, mais confiantes e bem-sucedidos, e melhorar a autoestima.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum$ Horas de formação
Responsáveis pelo indicador	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Fonte de dados	Registo de n.º de horas de formação
Interlocutor p/ obtenção de dados	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos



2.1 % de RH envolvidos em projetos de melhoria de processos

Polaridade + Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance dos funcionários envolvidos em projetos de melhoria dos serviços, tendo em vista a otimização, eficiência e eficácia do serviço, como também, a implementação de uma cultura de responsabilização pelo bom funcionamento do Gabinete.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{RH envolvidos em projetos melhoria}}{\sum \text{RH}}$
Responsáveis pelo indicador	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Fonte de dados	Informação prestada pelo Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos Feedback dos colaboradores
Interlocutor p/ obtenção de dados	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	No total de RH excluem-se os RH que não estão ao serviço à data limite de contratualização

Ficha de Indicador - Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos



2.2 % de medidas implementadas face às propostas para melhoria dos serviços atualmente prestados pelo GCGC

Polaridade + Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o número de medidas propostas e/ou implementadas, tendo em vista a otimização, eficiência e eficácia do serviço.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{medidas implementadas}}{\sum \text{propostas de melhorias}}$
Responsáveis pelo indicador	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Fonte de dados	Propostas apresentadas Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos Informação de serviço
Interlocutor p/ obtenção de dados	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos



2.3 % de procedimentos aquisitivos ou de renovação dos contratos concluídos após a receção do levantamento da necessidade

Polaridade + Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da realização de procedimentos aquisitivos, tendo em vista dotar os serviços com os equipamentos e serviços necessários ao seu normal funcionamento.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{procedimentos concluídos}}{\sum \text{levantamentos de necessidade recebidos}}$
Responsáveis pelo indicador	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Fonte de dados	Mapa de Acompanhamento dos Procedimentos Aquisitivos - Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Interlocutor p/ obtenção de dados	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos



2.4 % de edifícios dirigidos às UO, para avaliar a necessidade de renovação de contratos

Polaridade + Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance do serviço para promover a manutenção e renovação atempada de contratos para que os serviços não fiquem privados dos mesmos, uma vez que é garante do normal funcionamento e da prestação do serviço público. Em concreto, pretende-se confirmar se a expedição ocorre até 4 dias úteis posteriores ao decurso de 9 meses de execução de cada contrato.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{Ofícios enviados até 4 DU posteriores a 9 meses}}{\sum \text{Contratos possíveis de renovação}}$
Responsáveis pelo indicador	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Fonte de dados	Registo de ofícios Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos



3.1 N.º de procedimentos (< 10k) concluídos para intervenções em instalações dos serviços de Registo

Polaridade + Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance relativa à conclusão de procedimentos de custo inferior a 10 mil euros, que visem garantir as intervenções nas instalações dos registos e maior comodidade para colaboradores e utentes.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum \text{procedimentos}$
Responsáveis pelo indicador	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Fonte de dados	Outlook Procedimentos Publicações dos procedimentos Convites aos operadores do mercado
Interlocutor p/ obtenção de dados	Mapa de Acompanhamento dos Procedimentos Aquisitivos - GCGC
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos



3.2 N.º de procedimentos (> 10k) concluídos para intervenções em instalações dos serviços de Registo

Polaridade + Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance relativa à conclusão de procedimentos de custo superior a 10 mil euros, que visem garantir as intervenções nas instalações dos registos e maior comodidade para colaboradores e utentes.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum \text{procedimentos}$
Responsáveis pelo indicador	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Fonte de dados	Sharepoint Pasta processos GCGC Outlook Procedimentos Publicações dos procedimentos
Interlocutor p/ obtenção de dados	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos



3.3 N.º de novos equipamentos informáticos adquiridos para os serviços de registo

Polaridade + Peso do indicador: 25% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a quantidade de equipamentos informáticos adquiridos, tendo em vista renovar o parque informático dos serviços de registo.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\sum \text{novos equipamentos}$
Responsáveis pelo indicador	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Fonte de dados	Ofício de adjudicação Contrato assinado
Interlocutor p/ obtenção de dados	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos



3.4

N.º de procedimentos de concursos públicos respeitantes à aquisição de bens e serviços adjudicados

Polaridade

+

Peso do indicador:

25%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o n.º de procedimentos de concursos públicos para aquisição de bens e serviços disponíveis, tendo em vista a melhoria contínua do processo de suporte aos registos e serviços centrais.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	Σ procedimentos
Responsáveis pelo indicador	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Fonte de dados	Sharepoint Pasta Cabimentos dos procedimentos
Interlocutor p/ obtenção de dados	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Número
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	Do número de processos aquisitivos com sucesso, excluem-se as situações em que o não cumprimento do prazo não seja atribuído ao Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos

Ficha de Indicador - Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos



4.2

Taxa de eficiência na resolução de questões suscitadas pelos serviços de registo

Polaridade

+

Peso do indicador:

33,34%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a performance da resposta a questões dos serviços de registo (SR), tendo em vista garantir a satisfação das UO
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\Sigma \text{ questões resolvidas}}{\Sigma \text{ Questões}}$
Responsáveis pelo indicador	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Fonte de dados	Outlook
Interlocutor p/ obtenção de dados	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Percentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos



4.1

Taxa de renovação atempada de contratos

Polaridade

+

Peso do indicador:

33,33%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a percentagem de contratos renovados atempadamente
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\Sigma \text{ contratos renovados}}{\Sigma \text{ Contratos a renovar}}$
Responsáveis pelo indicador	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Fonte de dados	Sharepoint Pasta processos Contratos renovados
Interlocutor p/ obtenção de dados	Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Percentagem
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos



4.3

Prazo, em semanas, para concluir a implementação do sistema de gestão documental no IRN

Polaridade

-

Peso do indicador:

33,33%

Data de conclusão
(real ou prevista)

31/12/2020

Descrição do indicador	Mede o prazo de conclusão da implementação da solução de gestão documental, que visa uniformizar os processos de trabalho, arquivo, classificação e aprovação da informação de uma forma estruturada e centralizada, evitando perdas de tempo e de informação.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	semana do ano em que é concretizado
Responsáveis pelo indicador	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Fonte de dados	Ata de reunião de kickoff Reunião de apresentação do projeto a colaboradores
Interlocutor p/ obtenção de dados	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Periodicidade	Semestral
Unidade	Semanas
Normas de salvaguarda/ Disclaimer	

Ficha de Indicador - Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos



5.1 Taxa de equipamentos obsoletos face a 2019

Polaridade + Peso do indicador: 100% Data de conclusão (real ou prevista) 31/12/2020

Descrição do indicador	Mede a variação de equipamentos obsoletos face a 2019. Visa a renovação do parque informático nos serviços de registo.
Fórmula de cálculo (algoritmo)	$\frac{\sum \text{eq. obsoletos (n)} - \sum \text{eq. obsoletos (n - 1)}}{\sum \text{eq. obsoletos (n - 1)}}$
Responsáveis pelo indicador	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Responsáveis pela introdução de dados no sistema de monitorização	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Fonte de dados	Informações internas Inventário Registo de abate de equipamento PC adquiridos e instalados
Interlocutor p/ obtenção de dados	Coordenador do Gabinete de Contratação e Gestão de Contratos
Periodicidade	Mensal
Unidade	Porcentagem
Normas de salvaguarda/Disclaimer	

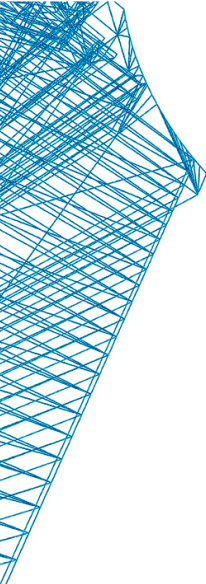


Plano de Formação

Áreas	Cursos (nome indicativo que pode ser alterado)	Formato
Registro Civil	Nascimento Online	E-learning/video-aula
	Registro de Óbitos - Módulo teórico	teams
	Registro de Óbitos - Módulo prático	teams
	Objeto e valor do Registro Civil	teams
	Atos de registro e documentos - Meios de Prova	teams
	Processos Especiais de Registro e Registros Online	teams
	BUPI	teams/elearning
Registro Comercial	SCAP	teams/elearning
	Acesso ao SCA – exemplos práticos	teams/elearning
	O âmbito do registro comercial e os princípios que o regulam	teams
	Obrigatoriedade do registro e sanções. O pedido de registro, formas de registro e documentos; Meios de prova.	Teams
	Custo dos registros. O juízo de qualificação: provisoriedades e recusas. Os vícios do registro.	Teams
	Pedidos Online do Registro Comercial	teams/elearning

Branqueamento de capitais	RCBE	teams/elearning
Registo Predial	O fim e os princípios do registo predial	elearning
	Fatos sujeitos a registo predial. Obrigatoriedade do registo e sanções. Os vícios do registo.	elearning
	O pedido de registo, formas de registo e documentos; O juízo de qualificação: provisoriedades e recusas. Registos online e Custo dos registos.	elearning
	Meios de Prova -Certidões e Informações de Registo	elearning
Nacionalidade	Artº 6º da Lei da Nacionalidade	teams
	Assento de nascimento na sequência de processo de nacionalidade.	teams
Registo Automóvel	Factos sujeitos a Registo Automóvel. Pedido, requisitos e efeitos do registo	teams
Gestão e avaliação de desempenho	SIADAP - Conceitos e Procedimentos Gerais	teams/elearning
	SIADAP - sessão esclarecimentos (FAQ's)	teams/elearning
Competência digital	Assinatura digital	teams/elearning
Registal		teams/elearning

	DL 16/2020	
Contabilidade	Novos procedimentos a adotar quanto a pagamento por VISA ou por Referência Bancária na sequência de pedidos efetuados por correio e por outro tipo de canal sem ser por via online	teams
	Novos procedimentos a adotar quanto a pagamento por VISA ou por Referência Bancária na sequência de pedidos efetuados por correio e por outro tipo de canal sem ser por via online	teams
	Novos procedimentos a adotar quanto a pagamento por VISA ou por Referência Bancária na sequência de pedidos efetuados por correio e por outro tipo de canal sem ser por via online	teams
	Novos procedimentos a adotar quanto a pagamento por VISA ou por Referência Bancária na sequência de pedidos efetuados por correio e por outro tipo de canal sem ser por via online	teams
	Novos procedimentos a adotar quanto a pagamento por VISA ou por Referência Bancária na sequência de pedidos efetuados por correio e por outro tipo de canal sem ser por via online	Teams
	Novos procedimentos a adotar quanto a pagamento por VISA ou por Referência Bancária na sequência de pedidos efetuados por correio e por outro tipo de canal sem ser por via online	Teams
	Novos procedimentos a adotar quanto a pagamento por VISA ou por Referência Bancária na sequência de pedidos efetuados por correio e por outro tipo de canal sem ser por via online	teams
	Novos procedimentos a adotar quanto a pagamento por VISA ou por Referência Bancária na sequência de pedidos efetuados por correio e por outro tipo de canal sem ser por via online	teams
	Novos procedimentos a adotar quanto a pagamento por VISA ou por Referência Bancária na sequência de pedidos efetuados por correio e por outro tipo de canal sem ser por via online	teams
	Novos procedimentos a adotar quanto a pagamento por VISA ou por Referência Bancária na sequência de pedidos efetuados por correio e por outro tipo de canal sem ser por via online	Teams



SIFF	SIFF – Sistema Integração Fluxos Financeiros – Apresentação/análise de cada um dos seus menus	Teams
	SIFF – Sistema Integração Fluxos Financeiros – Apresentação/análise de cada um dos seus menus	teams
	SIFF – Sistema Integração Fluxos Financeiros – Apresentação/análise de cada um dos seus menus	teams
	SIFF – Sistema Integração Fluxos Financeiros – Apresentação/análise de cada um dos seus menus	Teams



irn.justica.gov.pt

