

# Plano de atividades para 2021



**FICHA TÉCNICA**

**TÍTULO**

Plano de atividades para 2021

**PROPRIEDADE**

Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.

**AUTOR**

Conselho Diretivo  
Departamento Patrimonial

**PAGINAÇÃO**

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

**CONTACTOS**

Av. D. João II, Lote 1.08.01  
Edifício H  
Parque das Nações  
1990-097 Lisboa

Tel: 217 985 500  
Fax: 217 817 693  
E-mail: geral@irn.mj.pt

**DATA DE PUBLICAÇÃO**

09/07/2021



# Índice

<b>1. Nota introdutória .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Enquadramento da Entidade .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. APRESENTAÇÃO DO IRN</b>	
<b>– MISSÃO, VISÃO, VALORES E PRINCÍPIOS .....</b>	<b>8</b>
Segurança	9
Acessibilidade	9
Cooperação	9
Otimização de recursos	9
<b>2.2. ESTRUTURA ORGÂNICA .....</b>	<b>10</b>
<b>2.3. ENQUADRAMENTO .....</b>	<b>12</b>
<b>2.4. ORIENTAÇÃO E GESTÃO ESTRATÉGICA .....</b>	<b>14</b>
<b>2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER</b>	
<b>NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS .....</b>	<b>15</b>
<b>Objetivo 1.</b> Aumentar a oferta de serviços, canais e soluções de atendimento	15
<b>Objetivo 2.</b> Reforçar a presença nos contextos nacional e internacional contribuindo para a promoção da economia e para a internacionalização da língua e cultura portuguesas e potenciar a responsabilidade ambiental.	23
<b>Objetivo 3.</b> Fomentar a transparência dos serviços e contribuir para o conhecimento das situações jurídicas referentes aos cidadãos.	28
<b>Objetivo 4.</b> Requalificação das Instalações dos Serviços do IRN e dos Equipamentos.	31
<b>Objetivo 5.</b> Contribuir para a felicidade e bem-estar dos RH e aferir a satisfação dos clientes (pessoas mais felizes).	34
<b>3. Os Nossos Recursos .....</b>	<b>38</b>
<b>3.1. RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>38</b>
<b>3.2. RECURSOS FINANCEIROS .....</b>	<b>41</b>
<b>3.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS .....</b>	<b>43</b>
<b>3.4. RECURSOS MATERIAIS .....</b>	<b>45</b>
<b>3.5. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PLANO .....</b>	<b>46</b>

# Nota introdutória



# 1. Nota introdutória



O Plano de Atividades (PA), previsto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, serve para definir a estratégia, hierarquizar opções, programar ações e afetar e mobilizar os recursos de uma organização.

Trata-se de um mecanismo de gestão que juntamente com o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) e o Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública (SIADAP) expressa a estratégia de atuação deste Instituto. Nele se discriminam os objetivos propostos, as atividades a desenvolver e os recursos necessários à sua realização.

Apesar de nos estarmos ainda a adaptar a este difícil período de condicionalismos impostos para prevenção da pandemia COVID-19, quer a nível do desenvolvimento do trabalho nos serviços de registo e nos serviços centrais, quer a nível do atendimento ao público, reconhecemos uma janela de oportunidade, para, em conformidade com os anos anteriores e a estratégia global da Administração Pública, incrementarmos o processo de digitalização, garantindo maior comodidade no acesso aos serviços pelos cidadãos, aproximando-os dos serviços, de uma forma digital, conseguindo reduzir a pressão sobre os balcões de atendimento.

Trata-se de oportunidades para:

- Aprender com as lições impostas pelo trabalho à distância e pelo confinamento, contribuindo para o bem-estar das pessoas – trabalhadores e cidadãos;
- Conformar a estratégia com um novo impulso de inovação tecnológica;
- Desenvolver políticas e projetos úteis, que permitam o acesso facilitado dos cidadãos aos serviços e produtos do IRN.

A implementação de serviços inovadores, como a renovação automática do Cartão de Cidadão, a expansão do BUPi, o Nascimento Online, deram uma nova dimensão ao IRN, prosseguindo a sua constante modernização na proximidade com os cidadãos, apresentando soluções alternativas, em concordância com as diretrizes europeias e com o objetivo da implementação do princípio “uma vez apenas”.



## 1. Nota introdutória

Tendo em consideração os grandes Instrumentos de Estratégia e Gestão Pública, designadamente, as Grandes Opções do Plano para 2021-2023 (Lei n.º 75-C/2020, de 31 de dezembro), o Orçamento de Estado para 2021, o programa «Simplex» e o Orçamento Participativo de Portugal, alinharam-se os objetivos do QUAR e o Plano de Atividades do Instituto, não esquecendo os recursos de que dispomos e as atividades que nos propomos realizar.

Naturalmente que os condicionalismos no atendimento decorrentes das medidas de prevenção do COVID, influem no nosso PA, impulsionando serviços ao cidadão que permitam o atendimento à distância, sobretudo no âmbito da identificação civil, mas não só.

Consequentemente, dado o momento de grande incerteza que vivemos, não excluimos que o caminho agora desenhado reivindique ajustes.

A preparação do PA, é de competência partilhada entre a Unidade de Auditoria e Controlo Interno e a Unidade de Apoio, Planeamento Estratégico e Relações Internacionais, mas apenas pode ter efetiva concretização com o esforço de todos os trabalhadores do IRN, I.P., com os quais contamos.

O Conselho Diretivo.

# Enquadramento da Entidade



## 2. Enquadramento da Entidade



### 2.1. APRESENTAÇÃO DO IRN – MISSÃO, VISÃO, VALORES E PRINCÍPIOS

#### Missão

---

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

#### Visão

---

Prestar serviços mais acessíveis aos cidadãos, empresas e demais entidades públicas e privadas, capazes de acrescentar valor e de promover pela maior segurança, confiança, rigor e transparência, contribuindo para uma imagem positiva da Justiça, assente na prevalência do Princípio da valorização dos direitos fundamentais, e na continuidade da prossecução dos objetivos de desmaterialização, desburocratização, eficiência e eficácia, traduzidos, nomeadamente, nas regras do “digital por definição” e do atendimento “uma vez apenas”.





## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.1. APRESENTAÇÃO DO IRN – MISSÃO, VISÃO, VALORES E PRINCÍPIOS

#### Valores e Princípios

---

##### **Segurança**

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

##### **Acessibilidade**

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

##### **Cooperação**

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

##### **Otimização de recursos**

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



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.2. ESTRUTURA ORGÂNICA

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 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:

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

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

As Unidades Orgânicas nucleares são:

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

A sua estrutura orgânica está estabelecida nos seguintes diplomas:

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



## 2. Enquadramento da Entidade

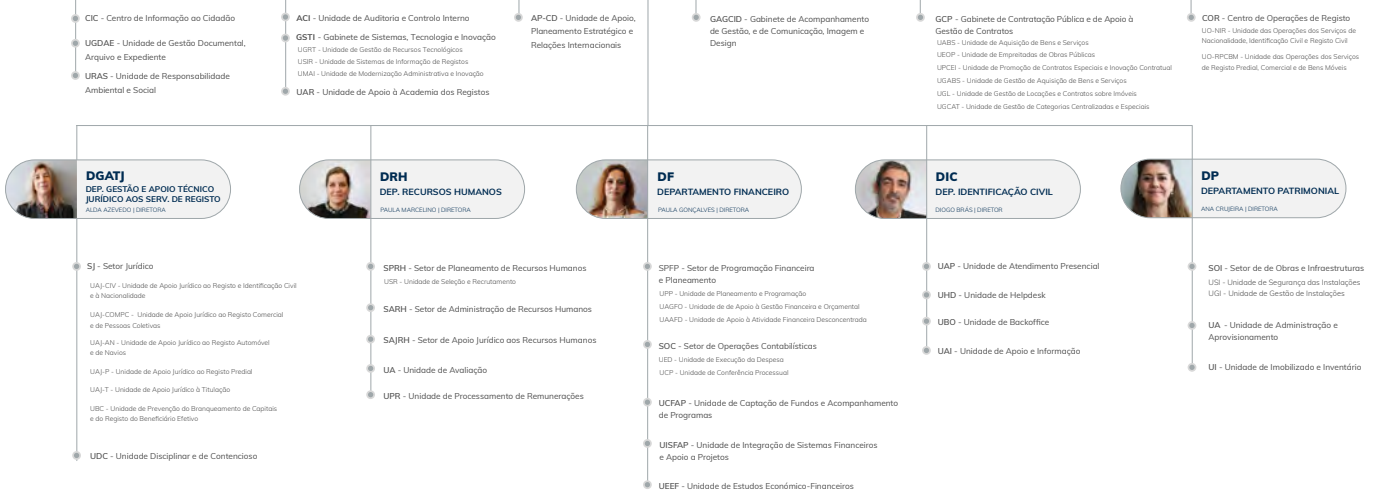
### 2.2. ESTRUTURA ORGÂNICA

#### ORGÂNICA



<b>CD</b>	<b>CONSELHO DIRETIVO</b>
	Filomena Rosa Presidente
	Jorge Rodrigues da Ponte Vice-presidente
	André Lucas Vogal

**CC** CONSELHO CONSULTIVO





## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.3. ENQUADRAMENTO

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

Ainda como referência, balizamos este Plano de Atividades, no programa Justiça + Próxima 20-23, sobretudo com foco no Cidadão, permitindo que aceda a serviços à distância, sem deslocação aos serviços, sobretudo no momento pandémico em que vivemos, para proteção da saúde de todos. No contexto deste programa, destacamos também como de extrema importância, a necessidade de dar aos cidadãos e às empresas, serviços de acesso simplificado, que permitam uma maior integração, sem exclusão dos interessados, através de canais diversificados.

Por outro lado, o Programa SIMPLEX 20-21, que se assumiu como transformador da Administração Pública, abrange igualmente medidas facilitadoras do acesso aos serviços públicos, por todas as pessoas e de reforço da capacidade interna, por via da colaboração entre organismos.

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



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.3. ENQUADRAMENTO

#### Tipificação dos clientes:

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

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

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

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

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

#### Serviços e Produtos:

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



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.4. ORIENTAÇÃO E GESTÃO ESTRATÉGICA

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

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



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

#### A) Objetivos Operacionais de eficácia

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

INDICADOR N.º 1				
N.º de iniciativas de divulgação criadas para informar o cidadão relativamente à Oferta de Serviços e canais de atendimento do IRN.				
Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
10 %	30	s/ histórico	GAGCID	Interna Medida 7 Simplex 2019-2020
Descrição				
Este indicador mede o número de iniciativas de divulgação criadas para informar o cidadão relativamente à Oferta de Serviços e canais de atendimento do IRN.				
Atividades				
Conceber campanhas de divulgação da Oferta de Serviços e canais de atendimento do IRN, garantindo a publicação coerente de conteúdos em todos os canais de comunicação assegurando a respetiva normalização e linguagem clara;				
Monitorizar a evolução da Oferta de Serviços e canais de atendimento do IRN;				
Divulgar externamente os factos relevantes para os utentes dos serviços de registos, assegurando a publicação nos sites dedicados;				
Elaborar guiões e storyboards para produção de suportes audiovisuais;				
Divulgar nos sítios eletrónicos do IRN e da Justiça a Oferta de Serviços e canais de atendimento do IRN.				



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

#### INDICADOR N.º 2

Nº total de Cartões de Cidadão renovados através do novo serviço de “renovação automática”.

Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
10%	650 000	641 073	DIC	Interna

#### Descrição

Este indicador permite medir o número total de cartões do cidadão renovados através do novo serviço de renovação automática, que abrange os utentes maiores de 25 anos.

#### Atividades

Caso tenha o número de telemóvel associado ao Cartão do Cidadão, envio de SMS de CCIDADÃO a avisar que o Cartão de Cidadão expirou, ou vai expirar, e que vai ser enviada para a morada a carta PIN que lhe permite fazer a renovação automática;

Criação de referências multibanco por cada cartão de cidadão de utente maior de 25 anos, dois meses antes de o mesmo caducar;

Envio de carta PIN por correio quando faltarem 60 dias para o fim da data de validade do cartão, para todos os cidadãos que pretendam fazer a renovação automática, sem alteração de dados;

Após confirmação de pagamento, entrega do cartão de cidadão através de envio do mesmo para a morada do utente.





## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

INDICADOR N.º 3				
Nº de Cartões de Cidadão entregues em casa				
Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
10%	1 100 000	734 491	DIC	Medida 501 do programa Justiça + Próxima 2020-2023
Descrição				
Este indicador mede o número de Cartões de Cidadão entregues em casa, recorrendo ao serviço postal, dispensando, deste modo a deslocação física do requerente aos serviços de registo.				
Atividades				
Estabelecimento de protocolo com os CTT- Correios de Portugal, S.A., para a entrega de cartões de cidadão no domicílio, ao titular do cartão;				
Envio do cartão de cidadão para a residência do seu titular, via serviço postal.				



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

#### INDICADOR N.º 4

Prazo\* de disponibilização do novo serviço de “Atendimento Informativo e Orientado por Videoconferência”

Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
15%	30	s/ histórico	GSTI, COR e GAGCID	Medida 60 do programa «SIMPLEX» 2020-2021

#### Descrição

Este indicador afere o prazo para a disponibilização do novo serviço de Atendimento Informativo e orientado, através de “Videoconferência”.

#### Atividades

Dotar os serviços com meios tecnológicos que lhes permitam efetuar o atendimento orientado, por “Videoconferência” de forma segura e eficaz para quem precisar de apoio na utilização dos serviços civil online, predial online, comercial online e automóvel online;

Dotar os serviços com meios tecnológicos que lhes permitam efetuar o atendimento informativo, por “Videoconferência” de forma segura e eficaz, para esclarecer questões relacionadas com informações de registo civil, cartão do cidadão, nacionalidade, procedimentos Heranças e Divórcio com Partilha e Casa Pronta (especificamente sobre documentação para instrução de processos), registo predial, comercial e automóvel (informações sobre pedido de registo);

Afetar recursos humanos a esta atividade, com o perfil adequado, em ordem a assegurar os níveis de serviço pretendidos, quer em termos de celeridade, quer de qualidade das respostas;

Divulgar, eficazmente, a utilização da modalidade de atendimento informativo e orientado por “Videoconferência”, junto do público em geral.



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

INDICADOR N.º 5				
Nº de atendimentos prestados através da modalidade de “Videoconferência”				
Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
15%	48	s/ histórico	GSTI e COR	Medida 60 do programa «SIMPLEX» 2020-2021
Descrição				
Este indicador afere a existência em funcionamento do novo serviço de atendimento informativo e orientado por “Videoconferência”, bem como relativamente ao balcão nascer cidadão com atendimento por esta via.				
Atividades				
Dotar os serviços com meios tecnológicos que lhes permitam efetuar o atendimento por “Videoconferência” de forma segura e eficaz, quer para o atendimento informativo e orientado, quer no balcão nascer cidadão online, quando os pais são assistidos em meio de unidade de saúde;				
Emitir as necessárias orientações para os profissionais de registo efetuarem a titulação de atos de registo de nascimento, através de meios de comunicação à distância que permitam a comunicação por meio visual e sonoro em tempo real, designadamente por videoconferência;				
Reforçar a modalidade de atendimento por “Videoconferência”, tornando-a mais atrativa para os cidadãos e entidades;				
Monitorizar os resultados e detetar desvios mensais e adotar medidas corretivas.				



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

#### INDICADOR N.º 6

Prazo para a apresentação da proposta legislativa reguladora do novo serviço Associação Online.

Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
15%	Até à 52.ª semana	s/ histórico	DGATJSR	Medida 54 do programa «SIMPLEX» 2019-2020

#### Descrição

O indicador mede o número de semanas para apresentação da proposta legislativa reguladora do serviço Associação online.

#### Atividades

Entrega da proposta de revisão de legislação, nomeadamente da Lei n.º 40/2007, de 24 de agosto, que aprova um regime especial de constituição imediata de associações e atualiza o regime geral de constituição previsto no Código Civil;

Elaboração de um estudo referente à criação do registo único das associações;

Elaboração de estudo de impacto orçamental e nota justificativa da proposta de alterações;

Proposta de alteração à regulamentação da Associação na Hora, de modo a incluir a possibilidade de efetuar o pedido de registo de associação online.



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

INDICADOR N.º 7				
Prazo de preparação legislativa da Certidão Permanente de Registo Comercial com endereço eletrónico da sociedade ou dos membros dos órgãos sociais.				
Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
15%	Até à 52.ª semana	s/ histórico	DGTAJSR	Medida 75 do programa «SIMPLEX» 2019-2020
Descrição				
O indicador mede o número de semanas para apresentação da proposta legislativa reguladora da Certidão Permanente de Registo Comercial com endereço eletrónico da sociedade ou dos membros dos órgãos sociais.				
Atividades				
Propostas de portaria que incluem alteração do Regulamento do Registo Comercial, permitindo a inclusão no registo do endereço eletrónico da sociedade, bem como, do endereço eletrónico dos membros dos órgãos de administração e alteração do Código do Registo Comercial;				
Averiguar junto da AMA a possibilidade de o Sistema Integrado do Registo Comercial (SIRCOM) receber esta morada, diretamente do sistema MUD.				



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

#### INDICADOR N.º 8

N.º de países abrangidos pela disponibilização do novo serviço "Nascimento Online"

Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
10%	22	2	GSTI, COR, DGATJSR, Academia Registos, GAGCID	Medida 490 Programa Justiça + Próxima 20-23

#### Descrição

O indicador avalia o número de países abrangidos pela possibilidade de fazer a declaração de nascimento online.

#### Atividades

Disponibilizar o serviço de pedido de registo de nascimento através da Plataforma Digital da Justiça, recorrendo à autenticação com Chave Móvel Digital ou com Cartão de Cidadão, a países na Europa ou fora deste Continente.

Efetuar Campanhas de Comunicação junto das comunidades portuguesas nos países abrangidos por este serviço;

Disponibilizar FAQs atualizadas, no sítio eletrónico do IRN e dos Consulados;

Articulação com o MNE e com a Direção-Geral dos Assuntos Consulares e Comunidades Portuguesas para a expansão do serviço;

Realizar formação aos trabalhadores dos Consulados dos países abrangidos por este serviço;

Disponibilizar o HelpDesk dedicado ao apoio da Declaração de Nascimento Online.



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

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

INDICADOR N.º 9				
Nº de formandos abrangidos por formação no âmbito de processos de cooperação com países estrangeiros				
Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
10%	85	s/ histórico	Academia Registos e APCD	Interna
Descrição				
O indicador indica o número de formandos abrangidos por formação no âmbito de processos de cooperação com países estrangeiros.				
Atividades				
Elaborar o Plano Anual de Formação do IRN considerando a necessidade de estabelecer ações de formação em países estrangeiros;				
Articular os Planos de Formação, da Academia de Registos do IRN, com os processos de cooperação com países estrangeiros já em curso;				
Promover e desenvolver as ações de formação ministradas, privilegiando os países de língua oficial portuguesa;				
Disponibilizar ações de formação através de meios à distância, que permitam o acompanhamento por trabalhadores do estrangeiro, abrangendo assim um maior número de pessoas, sem implicar deslocações nos seus territórios e os efeitos adversos no ambiente, que as mesmas potenciam;				
Monitorizar e avaliar o processo.				



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

#### INDICADOR N.º 10

N.º de iniciativas de cooperação com países de Língua Oficial Portuguesa e de colaboração com outros países.

Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
10%	7	s/ histórico	Academia Registos, APCD e GAGCID	Interna

#### Descrição

O indicador avalia o número de iniciativas de cooperação com países de Língua Oficial Portuguesa e de colaboração com outros países.

#### Atividades

Analisar as propostas de cooperação com países de Língua Oficial Portuguesa e de colaboração com outros países, endereçadas ao IRN, no âmbito das matérias de registo;

Captar recursos humanos, de acordo com a sua área de especialização, aos projetos de cooperação com países de Língua Oficial Portuguesa e de colaboração com outros países;

Formar recursos humanos do IRN em áreas específicas de conhecimento que sejam relevantes para o incremento da capacidade e da qualidade da resposta a pedidos de cooperação com países de Língua Oficial Portuguesa e de colaboração com outros países;

Monitorizar os resultados e detetar desvios mensais e adotar medidas corretivas;

Divulgar as iniciativas de cooperação com países de Língua Oficial Portuguesa e de colaboração com outros países, nos canais de comunicação do IRN.





## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

INDICADOR N.º 11				
N.º de reuniões com a participação do IRN no âmbito de projetos internacionais				
Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
10%	48	23	Academia Registos, APCD e GAGCID	Interna
Descrição				
O indicador mede o número de reuniões com a participação do IRN no âmbito de projetos internacionais.				
Atividades				
Elaborar memorandos das reuniões com a participação do IRN no âmbito de projetos internacionais;				
Monitorizar, em base de dados, a participação do IRN em reuniões no âmbito de projetos internacionais;				
Avaliar a pertinência da participação do IRN no âmbito de projetos internacionais.				



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

INDICADOR N.º 12				
Nº de iniciativas de redução do espaço físico de arquivo.				
Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
10%	10	s/histórico	UGDAE	Interna
Descrição				
O indicador mede o número iniciativas de redução de espaço físico de arquivo.				
Atividades				
Mapear as quantidades de papel destruído ou digitalizado e destruído posteriormente, por Serviço de Registo;				
Selecionar e estabelecer protocolo com entidade recetora do papel (digitalizado e) destruído;				
Entregar periodicamente o papel destruído oriundo dos Serviços de Registo, à entidade protocolada para o efeito.				



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

INDICADOR N.º 13				
Nº de documentos digitalizados no âmbito do Plano de Contingência da Nacionalidade				
Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
60%	40 000	16 000	APCD, DRH, COR e CRCentrais	Interna
Descrição				
O indicador mede o número de documentos digitalizados no âmbito do plano de contingência da Nacionalidade.				
Atividades				
Registrar o número de documentos que estão por digitalizar nos processos de nacionalidade.				
Delinear plano de digitalização e avaliar a necessidade de recursos humanos ou de recurso a entidades externas de apoio, bem como de equipamentos informáticos.				
Registrar o número de documentos digitalizados até ao final do ano.				
Avaliar os custos decorrentes da execução do plano que foi delineado e manter um registo dos mesmos, como histórico, que permita servir de referência para cálculos de impacto orçamental para o futuro.				



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

**Objetivo3.** Fomentar a transparência dos serviços e contribuir para o conhecimento das situações jurídicas referentes aos cidadãos.

INDICADOR N.º 14				
% de disponibilização de consulta do estado dos processos de nacionalidade, face ao número total de processos pendentes inseridos no sistema.				
Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
30%	90%	100%	COR, GSTI e CRCentrais	Medida 107 Simplex 20-21
Descrição				
Permitir a consulta do estado do pedido de nacionalidade portuguesa, através da internet, em plataforma digital.				
Atividades				
Disponibilização da informação sobre o processo no sítio eletrónico;				
Criação de condições de acesso pelos interessados à informação disponibilizada;				
Disponibilização de meios de acompanhamento, no momento da criação do processo da nacionalidade e da consulta, online, dos vários estados da tramitação do processo, desde o seu início até à sua conclusão, possibilitando o acesso à informação atualizada, sem necessidade de recorrer presencialmente ao serviço.				



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

INDICADOR N.º 15				
% de serviços de registo com BUPi no território nacional, após a concretização das necessárias diligências pelos municípios.				
Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
25%	95%	s/ histórico	DGATJSR, COR, Academia Registos e GAGCID	Medida 481 do Programa Justiça + Próxima 20-23
<b>Descrição</b>				
Participar no alargamento do sistema de cadastro simplificado – BUPi, implementando os procedimentos necessários na área dos registos, com vista à agilização da identificação dos proprietários, propriedades e seus limites e a um aumento conhecimento e partilha de informação sobre o território, com todos os interessados, de forma simples e inovadora.				
<b>Atividades</b>				
Criar um Repositório Central e Sistematizado de Informação;				
Conceber e ministrar ações de formação jurídica e aplicacionais. A execução de sessões de formação em novo formato, destinadas a um menor número de participantes por sessão, de carácter essencialmente prático, a serem programadas de acordo com a calendarização para a operacionalização do sistema;				
Elaborar um Manual BUPi, composto por uma parte dedicada ao regime jurídico, mas de carácter essencialmente prático, com instruções que pretendem simplificar a vida dos cidadãos e o funcionamento deste balcão, que vai ser disponibilizado a todos os serviços de registo;				
Criação de uma equipa de acompanhamento permanente da expansão, integrada por trabalhadores da área jurídica e especialmente experientes e conhecedores das matérias do registo predial, e trabalhadores da área técnica e tecnológica;				
Incrementar a capacidade de atendimento e suporte aos utilizadores da plataforma.				



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

INDICADOR N.º 16				
Prazo* de apresentação da proposta legislativa referente à realização, através de videoconferência, de atos autênticos, termos de autenticação de documentos particulares e reconhecimentos.				
Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
45%	52	s/ histórico	GSTI e COR	Medida 60 do programa «SIMPLEX» 2020-2021
Descrição				
Este indicador afere a existência de um novo serviço de Atendimento por “Videoconferência”.				
Atividades				
Dotar os serviços com meios tecnológicos que lhes permitam efetuar o atendimento por “Videoconferência” de forma segura e eficaz;				
Permitir aos profissionais de registo efetuarem a titulação de atos através de meios de comunicação à distância que permitam a comunicação por meio visual e sonoro, em tempo real, designadamente por videoconferência;				
Reforçar a modalidade de atendimento por “Videoconferência”, tornando-a mais atrativa para os cidadãos e entidades;				
Monitorizar os resultados e detetar desvios mensais e adotar medidas corretivas.				



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

**Objetivo 4.** Requalificação das Instalações dos Serviços do IRN e dos Equipamentos.

INDICADOR N.º 17				
N.º de reinstalações de serviços, face às necessidades identificadas.				
Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
30%	4	1	DP, GSTI, COR, UGDAE e DF.	Medida 234 do Programa Justiça + Próxima 20-23
Descrição				
O indicador mede o número de reinstalações de Serviços de Registos noutras instalações.				
Atividades				
Realizar o levantamento e diagnóstico das necessidades de obras de requalificações das instalações dos Serviços de Registo;				
Efetuar o levantamento e diagnóstico das necessidades reinstalação dos Serviços de Registo;				
Apresentar o Plano de Requalificação do Edifício;				
Definir os recursos tecnológicos, logísticos, humanos e financeiros necessários para cada reinstalação de um Serviço de Registo;				
Adotar o “Novo modelo de atendimento”, para todos os novos espaços de Registo, reforçar a eficiência de recursos através da escolha de materiais e equipamentos mais sustentáveis e potenciadores de poupança e introduzindo uma nova imagem /marca, que abrange não apenas o FrontOffice, mas também o BackOffice dos serviços.				



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

#### INDICADOR N.º 18

% de equipamentos informáticos e ferramentas de produtividade (estações de trabalho, portáteis, impressoras, scanners) entregues aos serviços, face às programadas.

Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
20%	75%	S/histórico	GSTI	Medida 169 do Programa Justiça + Próxima 20-23

#### Descrição

O indicador regista o número de equipamentos informáticos e ferramentas de produtividade (estações de trabalho, portáteis, impressoras, scanners) entregues aos serviços.

#### Atividades

Realizar o levantamento e diagnóstico das necessidades de equipamentos informáticos e ferramentas de produtividade de suporte à atividade das áreas de registo, nos diversos Serviços de Registo;

Reforçar os equipamentos informáticos e ferramentas de produtividade de suporte à atividade das áreas de registo (civil, comercial, predial, automóvel, propriedade industrial, etc.), tais como estações de trabalho, portáteis, impressoras, scanners de alto débito, etc;





## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

INDICADOR N.º 19				
N.º de pequenas intervenções concluídas (<10K) em instalações dos serviços.				
Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
20%	11	10	DP, GSTI, COR, UGDAE e DF.	Medida 234 do Programa Justiça + Próxima 20-23
Descrição				
O indicador avalia o número de pequenas intervenções concluídas (<10K) em instalações dos serviços.				
Atividades				
Realizar o levantamento e diagnóstico das necessidades de obras de requalificações das instalações dos Serviços de Registo;				
Efetuar o levantamento e diagnóstico das necessidades reinstalação dos Serviços de Registo;				
Apresentar o Plano de Requalificação do Edificado;				
Definir os recursos tecnológicos, logísticos, humanos e financeiros necessários para cada pequena intervenção.				



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

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

INDICADOR N.º 20				
Incremento do nº de trabalhadores que se encontra em regimes alternativos de prestação de trabalho (isenção de horário, jornada contínua, teletrabalho e outros).				
Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
60%	18 %	16,5%	DRH	Lei do Orçamento do Estado
Descrição				
O indicador mede o número de trabalhadores que se encontra em regimes alternativos de prestação de trabalho (isenção de horário, jornada contínua, teletrabalho e outros).				
Atividades				
O indicador mede o número de trabalhadores que se encontra em regimes alternativos de prestação de trabalho (isenção de horário, jornada contínua, teletrabalho e outros);				
Diligenciar a adoção de regimes alternativos de prestação de trabalho, sempre que o trabalhador o solicite e não existindo prejuízo para o serviço, promovendo a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional;				
Dotar os trabalhadores que se encontrem em regime de teletrabalho com meios tecnológicos que lhes permitam efetuar o seu trabalho de forma segura e eficaz.				



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

<b>INDICADOR N.º 21</b>				
<b>Incremento do nº de horas de Formação Profissional por meios de comunicação à distância ministrada aos trabalhadores do IRN.</b>				
<b>Peso no objetivo</b>	<b>Meta 2021</b>	<b>2020 – histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
30%	600H	184H30M	Academia de Registos	Lei do Orçamento do Estado
<b>Descrição</b>				
O indicador mede do número de horas de Formação Profissional, por meios de comunicação à distância ministrada, aos trabalhadores do IRN.				
<b>Atividades</b>				
Realizar o levantamento e diagnóstico das necessidades de formação;				
Definir o Plano Anual de Formação do IRN, elaborado com base nos dados recolhidos e contemplando ações ministradas na modalidade online;				
Divulgar o Plano Anual de Formação do IRN por todos os trabalhadores;				
Dotar os serviços e os trabalhadores com meios tecnológicos necessários que lhes permitam participar nas ações de formação online;				
Monitorizar os resultados.				



## 2. Enquadramento da Entidade

### 2.5. ATIVIDADES A DESENVOLVER NO QUE CONCERNE AOS OBJETIVOS OPERACIONAIS

INDICADOR N.º 22				
Número de inquéritos de satisfação disponibilizados aos cidadãos.				
Peso no objetivo	Meta 2021	2020 – histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
10%	6	1	CIC	Lei do Orçamento do Estado
Descrição				
O indicador afere a disponibilização de inquéritos de satisfação aos cidadãos.				
Atividades				
Construir inquéritos de satisfação aos cidadãos, em relação à Oferta de Serviços do IRN;				
Aplicar inquéritos de satisfação aos cidadãos;				
Analisar os resultados e planejar ações de melhoria, nos casos em que tal necessidade seja identificada.				

# Os Nossos Recursos



## 3. Os Nossos Recursos

### 3.1. RECURSOS HUMANOS



O mapa de pessoal do IRN, I.P. aprovado para o ano de 2021 prevê um total de 6054 postos de trabalho, para os serviços de registo.

Prevê igualmente 600 postos de trabalho e cargos, para o exercício de funções nos serviços centrais, distribuídos pelas seguintes carreiras (inclui informação referente a cargos de direção e estão incluídos conservadores de registos e oficiais de registo que exercem funções em mobilidade):

CARGO/CARREIRA	NÚMERO PREVISTO
Presidente	1
Vice- Presidente	1
Vogal	1
Dirigentes Intermédios 1º grau	5
Dirigentes Intermédios de 2º grau	11
Técnicos Superiores	96
Especialistas de Informática	8
Técnico Informática	3
Assistentes Técnicos	225
Assistentes Operacionais	20
Conservadores de Registos	94
Oficiais de Registos	135



## 3. Os Nossos Recursos

### 3.1. RECURSOS HUMANOS

Todavia e com base nos dados apurados para o último Balanço Social - o IRN, I.P. contava com 4658 trabalhadores em exercício de funções, dos quais 3 855 pertencem ao género feminino.

Em face do exposto verifica-se um contínuo envelhecimento dos trabalhadores, sendo que a 31 de dezembro de 2020, a idade média dos trabalhadores do Instituto era de 55 anos.

O envelhecimento dos nossos recursos humanos atinge proporções tremendamente preocupantes, porquanto se verifica que temos 3626 trabalhadores com idades a partir dos 50 anos em diante. Este universo de recursos humanos que está a ficar altamente envelhecido, representa 77,84% da nossa força de trabalho.

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

No decurso da análise de dados de recursos humanos (realizada no âmbito do Balanço Social de 2020), verifica-se que 550 conservadores de registos e 3670 oficiais de registos.

Existem igualmente 54 técnicos superiores, 262 assistentes técnicos, 101 assistentes operacionais e 2 informáticos.

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

No que respeita aos dias de ausência ao trabalho, durante o ano de 2020, regista-se a existência de 162 428,50 dias.



### 3. Os Nossos Recursos

#### 3.1. RECURSOS HUMANOS

A tabela de resultados infra contém os dados apurados relativos às greves até à presente data:

<b>GREVE</b>	<b>Nº total de trabalhadores em condições de aderir à greve</b>	<b>Nº trabalhadores em greve</b>	<b>% trabalhadores em greve</b>
31/01/2020	3677	1609	41,78%
24/02/2020	3596	1492	41,49%





### 3. Os Nossos Recursos

#### 3.2. RECURSOS FINANCEIROS



	2020	2021	
	Pagamentos	Orçamento Aprovado	Varição 2020/2021
<b>Funcionamento</b>	<b>392 314 924,32</b>	<b>377 117 886,00</b>	<b>-4%</b>
Despesa com pessoal	193 509 478,76	205 991 549,00	6%
Aquisição de bens e serviços	42 329 061,64	51 421 932,00	21%
Juros e outros encargos	458 830,57	0,00	-100%
Transferências correntes	150 609 967,95	99 874 848,00	-34%
Outras despesas correntes	3 832 096,96	15 579 222,00	307%
Aquisição de bens de capital	575 488,44	3 519 509,00	512%
Transferência de capital	1 000 000,00	730 826,00	-27%
<b>Investimento</b>	<b>2 068 394,75</b>	<b>4 797 966,00</b>	<b>132%</b>
Aquisição de bens e serviços	603 548,79	1 347 563,00	123%
Aquisição de bens de capital	1 464 845,96	3 450 403,00	136%
<b>Total</b>	<b>394 383 319,07</b>	<b>381 915 852,00</b>	<b>-3%</b>



## 3. Os Nossos Recursos

### 3.2. RECURSOS FINANCEIROS:

O ano transato revelou-se um ano extremamente difícil, com muita indefinição, devido à pandemia de COVID-19. A pandemia que ainda se mantém, afetou vários setores na economia, além dos graves problemas que trouxe à saúde pública. Salientam-se inclusive, graves estrangulamentos na economia do país, devido às constantes necessidades de resguardar a saúde das pessoas, o que impôs condicionalismos na produção de bens e no atendimento dos serviços.

Como não pode deixar de ser, o orçamento para o ano de 2021 reflete precisamente estes condicionalismos. Em conformidade, resulta patente na tabela supra, que o orçamento para 2021 contempla montantes inferiores em 3%, em relação ao Orçamento executado de 2020. No entanto, é um orçamento claramente direcionado para o investimento, onde se regista um aumento de 132 % em relação ao ano transato.

Por outro lado, o orçamento prevê um aumento da despesa com pessoal, em cerca de 6%, com vista a acautelar o pagamento das remunerações de novos colaboradores, fruto do procedimento concursal comum para ocupação de trinta e cinco postos de trabalho, na carreira e categoria de assistente técnico, que teve o seu início no ano de 2019 e se espera poder concluir durante este ano. O aumento de 307%, na rubrica “outras despesas correntes” e o aumento de 512% na rubrica “Aquisição de Bens de Capital”, deve-se à necessidade de realizar melhoramentos nos serviços, sobretudo no que respeita aos equipamentos informáticos, tendo em consideração que o trabalho desenvolvido nas conservatórias exige o recurso a aplicações informáticas e o exercício de funções em teletrabalho, que o combate à pandemia tem determinado, impõe a aquisição de equipamentos que permitam aos trabalhadores trabalhar à distância.

Salienta-se assim, que, pese embora os montantes estimados neste orçamento sejam inferiores aos do ano de 2020, o IRN, I.P., tomou a decisão de apostar no investimento, em novos serviços, na melhoria das condições dos seus serviços, por forma a criar melhores condições para os seus colaboradores, bem como, poder continuar a prestar o melhor serviço aos cidadãos.



## 3. Os Nossos Recursos

### 3.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS



A página institucional (em 2020 migrou para o domínio [justica.gov.pt](http://justica.gov.pt)) reflete uma imagem do IRN modernizada, mais atrativa, simples e de fácil leitura.

Além da presença nesta plataforma, o IRN, também, tem uma grande presença no portal e-Portugal, onde estão disponibilizados múltiplos serviços, bem como explicações dos diferentes procedimentos aos cidadãos e às empresas.

Para o presente ano de 2021, o IRN planeia continuar a disponibilizar mais serviços online, com foco nos interesses e nas necessidades dos cidadãos.

A pandemia veio demonstrar que existe uma maior necessidade de prestar mais serviços online, tornando mais acessíveis à distância os serviços que o IRN disponibiliza. De igual forma, é importante que os serviços sejam acedidos de forma fácil, simples e que o cidadão possa satisfazer as suas necessidades através da utilização das potencialidades que a tecnologia permite.

O IRN aprendeu com os constrangimentos do momento, pelo que se pretende, ao longo de 2021, concretizar o acesso a mais e melhores serviços, permitindo, por outro lado, que se reduzam as deslocações presenciais aos serviços, sempre que possível, para comodidade e segurança dos cidadãos e resguardo das condições de saúde dos trabalhadores.

Assim, em 2021 o IRN planeia disponibilizar a renovação automática do Cartão de Cidadão; esta opção permitirá que o cidadão não se desloque a um serviço de registo para pedir o seu Cartão de cidadão e também que o possa receber em casa, através dos correios.

Ainda nesta senda, da facilitação do acesso aos serviços e sensíveis ao facto de ser muito importante resguardar a saúde dos cidadãos, sobretudo das crianças recém-nascidas e das mães que recentemente passaram pela experiência da maternidade, revela-se muito significativa a intenção de reabrir Balcões Nascer Cidadão, que se encontram encerrados devido à pandemia. Porém, esta reabertura está desenhada para ser concretizada também com a possibilidade de a declaração de nascimento ser feita através de videoconferência entre a unidade hospitalar e a Conservatória.



## 3. Os Nossos Recursos

### 3.3. RECURSOS TECNOLÓGICOS

Igualmente com estes mesmos objetivos, de facilitar o acesso aos serviços e de resguardar a saúde das crianças recém-nascidas e das suas mães, tem-se em vista o alargamento do número de países abrangidos pelo serviço “Nascimento Online”.

Do mesmo modo, será disponibilizado um novo serviço de atendimento informativo e orientado por videoconferência, com o objetivo de esclarecer os cidadãos quanto às dificuldades de acesso aos serviços online e no que respeita a pedidos de informação sobre os diferentes serviços que o IRN dispõe.



## 3. Os Nossos Recursos

### 3.4. RECURSOS MATERIAIS



Nos últimos anos o IRN, I.P., tem investido no melhoramento das suas instalações, bem como, na substituição de equipamentos, nos seus serviços. A pandemia COVID-19 trouxe novas necessidades, principalmente nos balcões de atendimento, por forma a cumprir com as normas da DGS, com vista a proteger a saúde dos utentes e dos colaboradores.

Para este ano pretendemos concluir mudanças das instalações de alguns balcões de atendimento, com vista a proporcionar aos colaboradores e aos cidadãos, condições mais dignas no atendimento, resguardando-se a confidencialidade necessária dos assuntos a tratar e as distâncias aconselhadas.

Assim, esperamos que se conclua as mudanças de instalações das Conservatórias do Registo Predial da Amadora e também da Conservatória do Registo Civil deste concelho. Estão igualmente previstas a mudança da Conservatória do Registo Civil, Predial, Comercial e Automóvel da Marinha Grande, a conclusão das obras de requalificação do Palacete dos Pestanas, na cidade do Porto, o que vai permitir que se transfiram, para um espaço devidamente preparado, a Conservatória do Registo Civil, a do Registo Automóvel e, ainda, o Departamento de Identificação Civil do Porto.

Além das empreitadas identificadas, o IRN, I.P. também tem várias intervenções de menor dimensão programadas, além das normais de manutenção dos espaços.

A nível de equipamento informático, nos últimos anos o IRN, tem investido em novos equipamentos informáticos para os serviços desconcentrados e para os serviços centrais. Tem vindo a adquirir Desktops, portáteis, dockstations, equipamentos de cópia e impressão.

Muito do equipamento nos serviços do IRN encontra-se obsoletos, com muitos anos de utilização. Consequentemente, nos últimos anos, tem sido feito um investimento na renovação do parque informático. A informática é uma área em constante evolução, o que obriga a um permanente acompanhamento e atualização, com vista a dar resposta às novas necessidades que surgem a cada momento.



### 3. Os Nossos Recursos

#### 3.5. ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO PLANO



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

Assim, o APCD, em articulação com os demais departamentos e unidades flexíveis, monitoriza, ao longo do ano, a execução das atividades propostas no QUAR e no presente Plano de Atividades. Os pontos focais designados, de cada departamento e unidade, enviarão atualizações do estado dos objetivos propostos para o ano de 2021.





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

