



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

# **Plano Atividades 2023**

**| junho 2023**



### FICHA TÉCNICA

#### TÍTULO

Plano Atividades 2023

#### PROPRIEDADE

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

#### AUTOR

Unidade de Apoio, Planeamento Estratégico e Relações Internacionais

#### PAGINAÇÃO

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

#### CONTACTOS

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

T. 217 985 500

F. 217 817 693

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

#### DATA DE PUBLICAÇÃO

junho de 2023

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



# Índice

<b>1</b>	<b>Nota Introdutória.....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>O IRN, I.P.....</b>	<b>10</b>
	<b>2.1 Apresentação .....</b>	<b>10</b>
	<b>2.2 Estrutura Orgânica .....</b>	<b>13</b>
	2.2.1 Organograma dos serviços centrais .....	14
	2.2.2 Organograma dos serviços centrais de registo e serviços desconcentrados .....	14
	<b>2.3 Enquadramento .....</b>	<b>16</b>
	<b>QUAR.....</b>	<b>19</b>
<b>3</b>	<b>Orientação e Gestão Estratégica .....</b>	<b>20</b>
	<b>3.1 QUAR.....</b>	<b>20</b>
	3.1.1 Atividades a desenvolver no que concerne aos objetivos operacionais.....	21
	<b>3.2 Os nossos Recursos .....</b>	<b>36</b>
	3.2.1 Recursos Humanos .....	36
	3.2.2 Recursos Financeiros .....	37
	3.2.3 Recursos Tecnológicos .....	37
	3.2.4 Recursos Materiais .....	38



Controlo de Documentos – Registo de alterações

Data	Versão	Descrição de alteração
junho 2023	1	

# Nota Introdutória



### 1 Nota Introdutória

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

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

A Lei n.º 24-D/2022 de 30 de dezembro, no seu art.º 18, fixa para o QUAR de 2023, os objetivos comuns de gestão dos serviços públicos, a saber:

- a) Objetivos de boa gestão dos trabalhadores, designadamente nos domínios da participação dos trabalhadores na gestão dos serviços, da segurança e da saúde no trabalho, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação;
- b) Medidas previstas no programa SIMPLEX e no Orçamento Participativo Portugal (OPP) cuja responsabilidade de implementação lhes esteja atribuída;
- c) A avaliação pelos cidadãos, em particular nos serviços que tenham atendimento público ou prestem serviço direto a cidadãos e empresas.

Estes são os objetivos mais relevantes, devendo o respetivo serviço garantir que o conjunto dos mesmos tem um peso relativo no QUAR igual ou superior a 50 %, do qual pelo menos 25% do total, corresponderá à avaliação pelos cidadãos.

O QUAR é, reconhecidamente, um instrumento de ajuda à gestão, concebido para analisar e avaliar o desempenho dos serviços, e do qual tem o IRN feito um amplo uso.

Com efeito, enquanto quadro caracterizável como referencial da avaliação de desempenho dos serviços (missão) do IRN, dos seus propósitos de ação (objetivos estratégicos), das metas a alcançar, dos indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação, dos meios disponíveis (humanos e financeiros), da aferição da sua concretização e da identificação sumária dos desvios e respetivas causas apurados no fim do ciclo de gestão, têm-se revelado um importante e fundamental instrumento de gestão, orientador da respetiva atuação.



No presente ano, aos desafios anteriores, acresce a necessidade de assumir novas competências, no seguimento da decisão legislativa referente à extinção do SEF, mostrando-se necessário acolher novos trabalhadores, e desenvolver toda uma nova área de atuação.

Para o ano de 2023, tal como no ano anterior, o QUAR engloba, também, os projetos de modernização e de desenvolvimento dos sistemas de serviço do IRN, integrados no Programa de Recuperação e Resiliência.

Nessa medida, a interoperabilidade entre os sistemas continua a ser o fator essencial, com reforço das possibilidades que o atendimento à distância permite, estabelecendo-se canais alternativos de atendimento e desmaterialização de processos, com melhorias para o cidadão, bem como para os trabalhadores dos registos.

No âmbito dos objetivos macro a ser atingidos pelos serviços, o bem-estar dos recursos humanos do IRN continua a ser o principal objetivo estratégico.

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

**O IRN, I.P.**



**2.1**

**Apresentação**



## 2 O IRN, I.P.

### 2.1 Apresentação

#### Missão

O Instituto dos Registos e do Notariado, abreviadamente designado de IRN, I.P., é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa, que, conforme dispõe o Decreto-Lei n.º 148/2012, de 12 de julho, conjugado com a alteração introduzida pela Lei n.º 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), e com o Decreto-Lei n.º 41/2023, de 02 de junho, diploma que criou a Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I.P.), tem por missão executar e acompanhar as políticas relativas aos serviços de identificação e registo, tendo em vista assegurar a prestação de serviços aos cidadãos e às empresas no âmbito da identificação civil, da concessão e emissão de passaportes, da nacionalidade, dos registos civil, predial, comercial, de bens móveis, de pessoas coletivas e do beneficiário efetivo e da emissão de certificado sucessório europeu.

#### Visão

Ser o serviço público em que as pessoas mais confiam.

#### Valores e Princípios

##### Segurança

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

##### Acessibilidade

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

##### Cooperação

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

##### Otimização de recursos



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

# 2.2

## **Estrutura Orgânica**



## 2.2 Estrutura Orgânica

### O 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.

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

### As Unidades Orgânicas nucleares são:

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

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

- Decreto-Lei n.º 148/2012, de 12 de julho;
- Estatutos do Instituto dos Registos e do Notariado, I. P., aprovados pela Portaria n.º 387/2012, de 29 de novembro;
- 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.
- Deliberação n.º 1184/2021, de 16 de novembro - Delegação de competências do conselho diretivo do Instituto dos Registos e do Notariado, I. P. publicada no Diário da República n.º 222/2021, Série II de 2021-11-16.



2.3

**Enquadramento**



### 2.3 Enquadramento

Para preparação do Plano de Atividades do IRN, atentas as especiais funções junto dos cidadãos, visto que grande parte dos nossos serviços são dirigidos diretamente à satisfação de necessidade dos mesmos, estamos atentos ao Programa do XXIII Governo Constitucional (2022-2026).

Neste contexto, consideramos como especial fundamento da preparação do plano, o acesso e a melhoria dos serviços públicos, bem como a qualidade do atendimento dos cidadãos.

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

Por outro lado, o SIMPLEX, programa que se assumiu como transformador da Administração Pública, que fomenta medidas facilitadoras do acesso aos serviços públicos, na nova edição para 2023, «...reflete aquilo que tem vindo a ser a sua nova visão: menos medidas, mas com maior impacto na vida das pessoas e das empresas.». Entre as medidas apresentadas, na área do IRN há a destacar o Novo Cartão de Cidadão: um cartão *contactless*, com um novo design inspirado em elementos nacionais. Esta iniciativa vai-se traduzir em maior segurança, com reforço nos processos de autenticação e novas hipóteses de uso – pode servir como bilhete de transporte ou dar acesso a abertura de conta bancária em canais digitais e presenciais.

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

A execução do Plano de Recuperação e Resiliência, que teve início no ano transato, tem sido uma prioridade para o IRN, I.P. e uma oportunidade de desenvolver, melhorar e juntar vários interlocutores, de forma a pensar num





Instituto para o futuro, com novas valências, sempre com o intuito de cumprir a sua missão de forma mais eficiente.

O ano de 2023 será um ano de continuidade deste projeto de mudança, de cumprimento das metas e responsabilidades assumidas no seu lançamento, sempre em prol do desenvolvimento tecnológico dos Registos, com foco nos Cidadãos e Empresas e, também, nos Recursos Humanos envolvidos.

### **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 a participação em larga escala, como era nosso desejo, não foi possível.

### **Serviços e Produtos:**

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

**Orientação e Gestão  
Estratégica**

**3.1**

**QUAR**



### 3 Orientação e Gestão Estratégica

#### 3.1 QUAR

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

O Quadro de Avaliação e Responsabilidade é uma forma visual e prática de monitorizar e avaliar os objetivos propostos para este ano.

Esta proposta de QUAR, integra 4 Objetivos Estratégicos (OE):

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

e 7 Objetivos Operacionais (OO):

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

O QUAR contempla 22 indicadores.



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

#### A. Objetivos Operacionais:

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

**Objetivo 1. Diminuir a pressão sobre os serviços através da canalização de atos para canais digitais e cumprimento de prazos legais na disponibilização dos serviços**

Indicador n.º 1				
% de atos que entram, são tramitados e resolvidos pelos canais digitais face ao total de atos de registo apresentados.				
Peso no objetivo	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
20%	45%	45%	COR	Interno
Descrição				
Este indicador mede a % de atos que são tramitados com origem nos diversos canais digitais, face ao total de atos de registo apresentados.				
Atividades				
Fazer levantamento dos dados.				

Indicador n.º 2				
N.º de serviços que durante o ano recuperaram prazo da realização dos registos predial, comercial e automóvel.				
Peso no objetivo	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
20%	30	s/ histórico	COR	Justiça + Próxima



<b>Descrição</b>
Este indicador permite contabilizar o n.º de serviços que recuperaram prazo de realização dos registos, comercial e automóvel.
<b>Atividades</b>
Implementação de medidas de recuperação nos serviços mais afetados, nomeadamente através da redistribuição de pedidos de registo ou de reuniões para estabelecimento de planos de recuperação.
Uniformização de motivos e causas que motivam a ocorrência de atraso nas conservatórias.
Monitorização mensal do estado do serviço.

Indicador n.º 3					
% de pedidos de nacionalidade submetidos online face à totalidade dos pedidos apresentados (SITPRO)					
Peso objetivo	no	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
20%		8%	s/ histórico	COR/Registos Centrais	Interno
<b>Descrição</b>					
Este indicador mede a % de pedidos de nacionalidade submetidos via online.					
<b>Atividades</b>					
Disponibilização do pedido de nacionalidade online.					
Legislação de adaptação.					
Formação aos utilizadores, Ordens Profissionais.					

Indicador n.º 4
Número de implementações de projetos tecnológicos em projeto piloto.



Peso no objetivo	no	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
40%		3	s/ histórico	GSTI	PRR
<b>Descrição</b>					
Este indicador mede o desenvolvimento e a implementação de novas provas de conceito de plataformas tecnológicas.					
<b>Atividades</b>					
Criação dos Grupos de Trabalho para acompanhamento e desenvolvimento dos projetos tecnológicos;					
Auscultação das necessidades de novos serviços/produtos no âmbito dos projetos tecnológicos;					
Identificação das especificações e funcionalidades dos projetos piloto dos projetos tecnológicos;					
Levantamento de necessidades para a criação do caderno de encargos;					
Designação de Conservatórias que fazem parte do grupo de testes e projetos piloto;					
Criação de um plano de formação e designação dos respetivos formadores.					

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

<b>Indicador n.º 5</b>					
<b>N.º de equipamentos informáticos e ferramentas de produtividade (estações de trabalho, portáteis, impressoras, scanners) entregues aos serviços para renovação do parque.</b>					
Peso no objetivo	no	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
40%		1000	1904	GSTI	Justiça + Próxima
<b>Descrição</b>					
O indicador regista o número de equipamentos informáticos e ferramentas de produtividade (estações de trabalho, portáteis, impressoras, scanners) entregues aos serviços.					
<b>Atividades</b>					



## Plano Atividades 2023

Realização do levantamento e diagnóstico das necessidades de equipamentos informáticos e ferramentas de produtividade de suporte à atividade das áreas de registo e nos serviços centrais;
Entrega dos equipamentos informáticos e ferramentas de produtividade de suporte à atividade das áreas de registo (civil, comercial, predial, automóvel, propriedade industrial, etc.) e dos serviços centrais, tais como estações de trabalho, portáteis, impressoras, scanners de alto débito.
Configuração de equipamentos e instalação nos serviços.

Indicador n.º 6					
N.º de arquivos avaliados, selecionados ou eliminados de SR/SC, com o apoio da UGDAE.					
Peso objetivo	no	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
20%		15	10	UGDAE	interno
Descrição					
O indicador mede o número de arquivos avaliados, selecionados ou eliminados de SR/SC.					
Atividades					
Identificação das necessidades mais prementes de organização de arquivos nos serviços de registo e serviços centrais, considerando critérios valor histórico e valor legal;					
Identificação de arquivo não sujeito a conservação permanente passível de destruição.					

Indicador n.º 7					
N.º de intervenções (>5.000 euros) concluídas em instalações dos serviços.					
Peso objetivo	no	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo





40%	30	50	DP	Justiça + próxima
<b>Descrição</b>				
Medida prevista no Plano de Requalificação e Modernização do IRN, I.P, com especial incidência na identificação de pequenas intervenções concluídas de valor superior a 5000€, em instalações dos serviços, com vista à melhoria das condições de trabalho e adequação das infraestruturas.				
<b>Atividades</b>				
Levantamento das necessidades, identificando os serviços de registo com necessidades de intervenções de valor superior a 5000€.				
Procedimentos pré-contratuais de empreitada de obras públicas e de aquisição de bens ou serviços.				
Relatório Síntese das intervenções concluídas				

**Parâmetro Eficácia: objetivos que têm por finalidade otimizar a utilização dos recursos públicos, enquanto relação entre os bens produzidos e serviços prestados e os recursos utilizados (mesma atividade com menos recursos; mesmos recursos produzem mais atividade)**

**OBJETIVO 3. Incrementar o conhecimento e cumprimento de obrigações legais decorrentes dos registos.**

Indicador n.º 8					
Prazo* para a informação às sociedades a alertar sobre a falta de prestação de contas.					
Peso objetivo	no	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
35%		48	s/ histórico	SJ, GSTI	Medida do programa Simplex 2022
<b>Descrição</b>					
O indicador mede o prazo para a implementação do alerta às sociedades sobre a falta de prestação de contas.					
<b>Atividades</b>					



Especificação dos requisitos técnicos e legais tendo em vista a implementação do alerta.;

Desenvolvimento da funcionalidade, realização de testes de aceitação e implementação.

<b>Indicador n.º 9</b>					
<b>N.º de suportes de comunicação disponibilizados online e offline, para esclarecimento aos cidadãos, empresas e profissionais</b>					
<b>Peso objetivo</b>	<b>no</b>	<b>Meta 2023</b>	<b>2022 Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
30%		50	s/ histórico	GAGCID	Interno
<b>Descrição</b>					
Este indicador mede o número de iniciativas de divulgação e comunicação, online e offline, criadas para informar o cidadão, empresas e profissionais em relação à Oferta de Serviços e canais de atendimento do IRN.					
<b>Atividades</b>					
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.					
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;					
Criação de conteúdos para publicação nas redes sociais.					

<b>Indicador n.º 10</b>					
<b>N.º de ações de formação realizadas sobre registos e áreas conexas.</b>					
<b>Peso objetivo</b>	<b>no</b>	<b>Meta 2023</b>	<b>2022 Histórico</b>	<b>UO Responsáveis</b>	<b>Origem do objetivo</b>
35%		280	357	UAR e APCD	Interna
<b>Descrição</b>					
Promoção de ações de formação, dirigidas a todos os trabalhadores do IRN, I.P., com especial enfoque nas áreas de registo, mas também quanto a áreas transversais, por forma a garantir a qualidade no atendimento prestado, o					



rigor e celeridade nos procedimentos adotados pelos diversos departamentos que compõem a estrutura do IRN.

#### Atividades

Levantamento das necessidades na área da Formação dos trabalhadores do IRN, I.P, nas diversas áreas de registo, bem como nas demais áreas conexas.

Elaboração da proposta do Plano de Formação anual do IRN. I.P, para aprovação do Conselho Diretivo

Procedimentos contratuais da aquisição da prestação de serviços de formação

Execução do plano de formação aprovado.

Divulgação das ações de formação, seleção dos trabalhadores inscritos.

Relatório Síntese das atividades realizadas.

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

Indicador n.º 11					
N.º de novas funcionalidades disponibilizadas na EOL.2, face à EOL.1.					
Peso objetivo	no	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
35%		7	s/ histórico	GSTI	PRR; Justiça + próxima
Descrição					
Número de novas funcionalidades, previstas para a nova Plataforma EOL. 2.0, em face das inicialmente implementadas, permitindo simplificação da criação e gestão corrente das empresas, associações, fundações e todas as outras pessoas coletivas.					
Atividades					
Continuação do levantamento de requisitos e especificação funcional de novos serviços a disponibilizar.					
Continuação da monitorização, resolução e correção de estrangimentos da plataforma EOL2.0.					
Realização do plano formação e expansão.					
Relatório Síntese das novas funcionalidades implementadas.					



Indicador n.º 12					
Prazo* de entrega de proposta de enquadramento jurídico do registo de embarcações – Medida Simplex 148 (2020-2021)					
Peso objetivo	no	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
35%		52	s/ histórico	SJ, UAJ-NA	Medida Simplex 148
<b>Descrição</b>					
O indicador mede o prazo de entrega da proposta de enquadramento jurídico do registo de embarcações.					
<b>Atividades</b>					
Criação de um Grupo de Trabalho, no IRN, no âmbito do Ciclo de Vida de Bens Móveis que promova e dinamize a realização de ações e iniciativas com vista ao estudo do regime legal.					
Contactos com a Região Autónoma da Madeira para a integração na nova solução dos pedidos no âmbito do Registo Internacional de Navios.					
Criação do catálogo de serviços referente a todo os factos sujeitos a registo na área dos navios e embarcações de recreio.					
Apresentação de proposta do enquadramento jurídico para o registo de navios e embarcações.					

Indicador n.º 13					
N.º de decisões de processos de nacionalidade.					
Peso objetivo	no	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
15%		105000	140621	COR	interno
<b>Descrição</b>					
O indicador afere o nº de decisões de processos de nacionalidade findos.					
<b>Atividades</b>					
Disponibilização da informação sobre o número de processos concluídos;					
Afetar recursos humanos para assegurar os níveis de serviço pretendidos.					
Criação de condições de acesso pelos interessados à informação disponibilizada;					



Disponibilização de meios de acompanhamento dos vários estados da tramitação do processo, até à sua conclusão, possibilitando o acesso à informação atualizada, sem necessidade de recorrer presencialmente ao serviço.

Indicador n.º 14				
N.º de Representação Gráfica Georreferenciada (RGG).				
Peso no objetivo	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
15%	680000	488407	COR	Interno
<b>Descrição</b>				
O indicador mede o número de Representação Gráfica Georreferenciada (RGG), confirmadas.				
<b>Atividades</b>				
Atualização e divulgação junto dos SR dos municípios aderentes ao BUPI.				
Criação de Manual de Apoio ao preenchimento da Estatística BUPI.				
Confirmação do número de RGGs confirmadas nos serviços de registo.				

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

Indicador n.º 15				
N.º de iniciativas de cooperação com países de Língua Oficial Portuguesa e de colaboração em projetos internacionais com outros países				
Peso no objetivo	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
50%	7	5	Academia Registos, AP-CD e GAGCID	Interna
<b>Descrição</b>				
O indicador avalia o número de iniciativas de cooperação com países de Língua Oficial Portuguesa e de colaboração com outros países.				
<b>Atividades</b>				
Colaborar no âmbito das matérias de registo com países de Língua Oficial Portuguesa.				



## Plano Atividades 2023

Participação em eventos e reuniões internacionais em matéria de registos.
Organização de eventos/reuniões em Portugal, com vista a dar projeção internacional ao IRN e às atividades de cooperação.
Realização de formação aos trabalhadores dos países que solicitarem cooperação;
Divulgação das iniciativas de cooperação nos canais de comunicação do IRN.

Indicador n.º 16				
N.º de eventos IRN, com presença de outras entidades, para divulgar projetos, produtos e/ou melhorar a imagem do IRN junto do cidadão e das empresas.				
Peso no objetivo	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
50%	4	4	AP-CD	interno
<b>Descrição</b>				
O indicador mede o número de eventos com a participação de outras entidades, para divulgar projetos e/ou melhorar a imagem do IRN junto do cidadão e das empresas.				
<b>Atividades</b>				
Preparação e planeamento dos eventos a desenvolver.				
Escolha de local, produção de materiais de suporte ao evento.				
Definição de objetivos, público alvo, temática, identidade visual e agenda.				
Inscrição e credenciação dos participantes.				
Execução do evento planeado, divulgação e recolha de feedback se aplicável.				

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

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

### Indicador n.º 17



N.º de inquéritos/iniciativas com participação de cidadãos, quer presencialmente, quer online, para identificação de medidas para melhoria atendimento.

Peso objetivo	no	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
50%		300	s/ histórico	GAGCID	LOE art. 18º

#### Descrição

O indicador afere a disponibilização de inquéritos de satisfação aos cidadãos.

#### Atividades

Construir inquéritos de satisfação aos cidadãos, relativos à oferta de serviços do IRN;

Disponibilizar os inquéritos de satisfação aos cidadãos;

### Indicador n.º 18

Prazo\* para compilação das medidas identificadas para melhoria do atendimento aos cidadãos e às empresas, com base nos inquéritos realizados.

Peso objetivo	no	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
25%		46	s/ histórico	GAGCID/COR	LOE art. 18º

#### Descrição

O indicador mede o número de semanas para a disponibilização do relatório da compilação das medidas para melhoria do atendimento aos cidadãos e às empresas, identificadas nos inquéritos realizados.

#### Atividades

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

Delineação de um plano de melhoria do atendimento dos serviços do IRN;

### Indicador n.º 19



N.º de guias informativos sobre temas de registos publicados nas redes sociais ou na internet, nas sequências das medidas identificadas para melhoria do atendimento.

Peso objetivo	no	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
25%		5	s/ histórico	GAGCID	LOE art. 18º

**Descrição**

Disponibilização de guias informativos online

**Atividades**

Disponibilização de guia informativo no âmbito da nacionalidade online.

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

**Indicador n.º 20**

N.º de medidas de conciliação implementadas.

Peso objetivo	no	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
30%		10	s/ histórico	URAS	LOE art. 18º

**Descrição**

O indicador regista o número de medidas implementadas de Conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal do IRN, I.P. .

**Atividades**

Análise e atualização do plano para implementação de medidas de conciliação da Vida Profissional, Familiar e Pessoal do IRN;

Criação e aplicação de medidas para a conciliação da vida profissional, pessoal, familiar e pessoal do IRN;

Relatório síntese identificador do número de medidas implementadas.

**Indicador n.º 21**





% de instalações com medidas de autoproteção implementadas.					
Peso objetivo	no	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
40%		15%	4%	DP	Justiça + Próxima
<b>Descrição</b>					
Aumentar o número de instalações de serviços de registo, onde estejam implementadas as medidas de autoproteção, de forma a manter as condições de segurança e dar uma resposta adequada numa situação de emergência, designadamente, limitando os riscos de incêndio					
<b>Atividades</b>					
Atualização permanente da base de dados referente às medidas de autoproteção implementadas.					
Procedimentos pré-contratuais de aquisição de serviços de segurança no trabalho.					
Relatório síntese das intervenções concluídas.					

Indicador n.º 22					
N.º de trabalhadores que realizaram consultas de medicina do trabalho.					
Peso objetivo	no	Meta 2023	2022 Histórico	UO Responsáveis	Origem do objetivo
30%		400	1070	DRH	interno
<b>Descrição</b>					
A realização de consultas anuais, no âmbito da medicina do trabalho, é fundamental para proteger a saúde dos trabalhadores, identificando precocemente e prevenindo sintomas, incapacidades e doenças que possam estar relacionadas com o trabalho. O papel dos médicos do trabalho, revela-se atualmente fundamental para a preservação da produtividade das equipas, com especial impacto nos serviços prestados à sociedade em geral.					
<b>Atividades</b>					
Identificação do número de trabalhadores com necessidade de consulta periódica.					
Somatório do número de consultas realizadas.					



# 3.2

## **Os nossos Recursos**



### 3.2 Os nossos Recursos

#### 3.2.1 Recursos Humanos

O balanço social do IRN, I.P. relativo a 2022 compreende um total de 4658 efetivos.

A contagem dos trabalhadores por cargo/carreira está distribuída da seguinte forma:

Cargo/carreira	Número efetivos
Presidente	1
Vice-Presidente	1
Vogal	1
Dirigentes Intermédios 1º grau	5
Dirigentes Intermédios de 2º grau	11
Técnicos Superiores	59
Especialistas de Informática	4
Assistentes Técnicos	529
Assistentes Operacionais	89
Conservadores de Registos	519
Oficiais de Registos	3439

O envelhecimento dos nossos recursos humanos atinge proporções tremendamente preocupantes, porquanto se verifica que temos 3758 trabalhadores com idades iguais ou superiores a 50 anos, que corresponde a cerca de 81% da força de trabalho, sendo que 2777 corresponde a trabalhadores com mais de 55 anos.

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

No decurso da análise de dados de recursos humanos (realizada no âmbito do Balanço Social de 2022), verifica-se que existem 519 conservadores de registos (menos 19 que no Balanço Social de 2021) e 3439 oficiais de registos (menos 121 que no Balanço Social de 2021).



Existem 59 técnicos superiores (mais 5 do que no balanço anterior), 529 assistentes técnicos (mais 100 que no balanço anterior), 89 assistentes operacionais (menos 8 que no balanço anterior) e 4 informáticos (mais 1 que no balanço anterior).

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

### 3.2.2 Recursos Financeiros

<b>Recursos Financeiros</b>	
Designação	Planeados
<b>Orcamento de funcionamento</b>	<b>407 685 660,00 €</b>
Despesas com Pessoal	205 484 958,00 €
Aquisições de Bens e Serviços	52 778 365,00 €
Juros e outros encargos	500 000,00 €
Transferências Correntes	129 272 250,00 €
Outras despesas correntes	16 150 087,00 €
Aquisições de Bens de capital	3 500 000,00 €
Transferências de capital	- €
<b>PIDDAC</b>	<b>19 200 361,00 €</b>
<b>Total (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>426 886 021,00 €</b>

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

Por outro lado, em 2023, está em implementação e em execução o Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), que, pela sua natureza estrutural, necessita de um forte investimento, maioritariamente proveniente dos fundos de PRR.

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

### 3.2.3 Recursos Tecnológicos

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

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



Nesse sentido, este Instituto, através de projetos associados aos programas SIMPLEX e Justiça + Próxima, tem desenvolvido projetos de simplificação e aproximação dos serviços dos Registos aos cidadãos. Em 2023, o IRN, I.P., continuará a desenvolver projetos nesse âmbito, entre os quais uma nova plataforma para a nacionalidade, com a vertente de submissão de pedidos de nacionalidade, para os profissionais de registo e a modernização e disponibilização de novas funcionalidades no âmbito do ciclo de vida da empresa.

O PRR respeitante aos registos encontra-se estruturados em ciclos de vida dos principais eixos de registo – cidadão, empresa, predial e bens móveis e estão a ser identificados eixos comuns, como é o caso de processos transversais que asseguram a ligação entre todos os ciclos e assumem uma roupagem comum a todos eles.

Se bem que o PRR seja um projeto crucial para o IRN, não podemos esquecer outras atividades que têm servido de motivação e dão alento aos trabalhadores para incentivar o trabalho acrescido que todos os movimentos de mudança implicam.

Nesta medida tem sido feito um enorme esforço de substituição de equipamentos informáticos e de disponibilização de equipamentos portáteis que permitem aos trabalhadores a prestação das funções com maior eficácia e celeridade.

### 3.2.4 Recursos Materiais

O IRN, I.P., está ciente dos problemas que afetam os seus serviços a nível de instalações e equipamentos. Nos últimos anos tem sido feito esforços na resolução dos mesmos. Para o ano de 2023, em articulação com outras entidades, nomeadamente IGFEJ e Municípios, manter-se-á a política de melhoramento das instalações e dos equipamentos.

Será aplicado um plano para pequenas intervenções dos serviços, ao qual os serviços desconcentrados poderão concorrer, acelerando o processo e solucionando alguns dos problemas existentes.

O IRN, I.P., tem feito um esforço na atualização do seu parque informático e, durante o de 2023, esse investimento continuará a ser realizado, a fim de dotar os seus trabalhadores de melhores ferramentas de trabalho, no entanto, devido ao elevado número de trabalhadores e de serviços e a necessidade de os equipamentos fornecidos serem configurados, fará com que a substituição dos equipamentos obsoletos dos serviços seja demorada e não célere.

Tem havido uma enorme preocupação com a imagem dos serviços, tendo sido levado a cabo a identificação de espaços onde é necessária esta renovação e onde a mesma é possível.





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

