



# PLANO DE ATIVIDADES DE 2014

## **FICHA TÉCNICA**

### **TÍTULO**

Plano de atividades de 2014

(2014 – v.0)

### **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 1.8.01D  
Edifício H  
Campus da Justiça  
Apartado 8295  
1803-001 Lisboa  
Tel: 217 985 500  
Fax: 217 817 693  
E-mail: [dgrn@dgrn.mj.pt](mailto:dgrn@dgrn.mj.pt)

Página oficial: [www.irn.mj.pt](http://www.irn.mj.pt)

### **DATA DE PUBLICAÇÃO**

2015/02/05



## ÍNDICE

<b>NOTA INTRODUTÓRIA .....</b>	<b>5</b>
<b>APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL .....</b>	<b>7</b>
1. QUEM SOMOS.....	9
2. OS NOSSOS RECURSOS .....	13
<b>QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR) .....</b>	<b>29</b>
QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO .....	25
<b>PLANO DE ATIVIDADES POR PROCESSOS.....</b>	<b>38</b>
ENQUADRAMENTO .....	29
1 GESTÃO DA IDENTIFICAÇÃO CIVIL .....	31
2 REGISTO CIVIL.....	37
3 REGISTO AUTOMÓVEL.....	40
4 REGISTO PREDIAL .....	42
5 REGISTO COMERCIAL .....	44
6 REGISTO NACIONALIDADE.....	46
7 REGISTO DE PESSOAS COLECTIVAS .....	49
8 GESTÃO PATRIMONIAL.....	57
9 GESTÃO E APOIO TÉCNICO JURÍDICO AOS SERVIÇOS DE REGISTO .....	61
10 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS.....	70
11 GESTÃO FINANCEIRA.....	76
12 CONTROLO DE GESTÃO E COMUNICAÇÃO .....	80
<b>CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO DA PERFORMANCE.....</b>	<b>81</b>

## INDICE DE GRÁFICOS, IMAGENS E TABELAS

Ilustração 1 - Alinhamento estratégico organizacional.....	5
Ilustração 2 - Organograma dos serviços centrais.....	12
Ilustração 3 - Organograma dos serviços de registo e balcões de atendimento nas <i>Lojas do Cidadão</i> .....	12
Ilustração 4 - Evolução dos RH no IRN entre 2010 e 2013.....	13
Ilustração 5 - Pontuação planeada até 31/12/2013 referente aos RH.....	13
Ilustração 6 - Pontuação planeada até 31/12/2014 referente aos RH.....	14
Ilustração 7 - Comparação entre a pontuação planeada para 2013 e 2014 relativa aos RH.....	14
Ilustração 8 - Distribuição dos RH por regime.....	15
Ilustração 9 - Distribuição dos RH por local de exercício de funções.....	15
Ilustração 10 - Despesa total versus receita total.....	15
Ilustração 11 - Orçamento de receita de funcionamento por fonte de financiamento.....	16
Ilustração 12 - Distribuição percentual da receita do IRN por componente.....	16
Ilustração 13 - Distribuição do orçamento de despesa de investimento por projeto.....	17
Ilustração 14 - Principais aplicações informáticas de negócio.....	20
Ilustração 15 - instalações por situação jurídica.....	21
Ilustração 16 - Quantidades de equipamento por tipologia.....	21
Ilustração 17 - QUAR 2014.....	26



Controlo de Documentos - Registo de alterações

Data	Versão	Descrição de alteração
22.12.2014	V0	VERSÃO BASE



## NOTA INTRODUTÓRIA

O Plano de Atividades é um documento de gestão e um instrumento de prospetiva onde se procura elencar, de forma estruturada, as atividades a desenvolver num determinado ano que concorrem para o atingimento dos objetivos estratégicos e dos objetivos operacionais definidos pela organização. Por outro lado, é a base para a definição do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) e, no âmbito do processo avaliativo, suporta também a definição dos objetivos individuais dos trabalhadores.

É um documento que permite o alinhamento estratégico da organização, fazendo parte do processo de desdobramento estratégico esquematizado na seguinte figura:

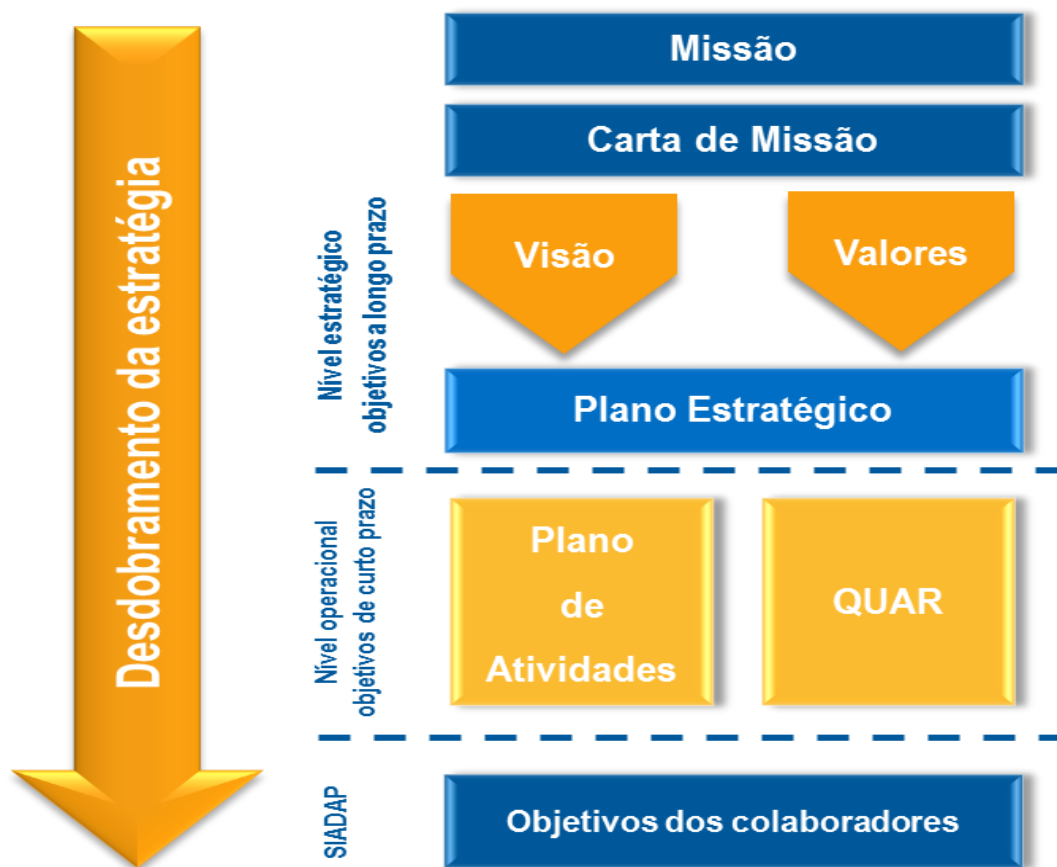


Ilustração 1 - Alinhamento estratégico organizacional

O IRN, IP consciente da importância que a orientação para a estratégia e para os resultados encerram, aposta numa cultura de gestão por objetivos com vista à sua melhoria contínua, designadamente do desempenho organizacional. Para o efeito, desenvolve, pela primeira vez, um Plano de Atividades suportado na metodologia *Balanced Scorecard*. Subjaz à adoção desta metodologia o facto de ser mais ampla e detalhada quando comparada com os documentos de planeamento previsto na Lei, nomeadamente a Carta de Missão e o QUAR.

Enquanto sistema de gestão operacional e estratégica, de monitorização da performance e de comunicação, a metodologia *Balanced Scorecard* permite, de uma forma estruturada, a clarificação da missão e visão aos colaboradores, a avaliação do desempenho organizacional, porquanto constituir um instrumento de mensuração das atividades geradoras de valor relacionadas com os ativos intangíveis, como por exemplo, a motivação dos trabalhadores, as bases de dados e tecnologias de informação, os processos operacionais, a inovação, o relacionamento com os utentes e a imagem da própria organização.

Em termos metodológicos o *Balanced Scorecard* do IRN está dividido por áreas distintas de atuação ou Unidades Orgânicas. A cada uma delas está associado um “Diagrama de Atividade de Processo” (DAP) também conhecido por “mapa da estratégia de processo”. Todos têm uma estrutura e um elo comum, que serve de guia e de articulação com os vários documentos de gestão. Esta estrutura comum é assegurada pelas “perspetivas”. O IRN, IP definiu 4 perspetivas clássicas que norteiam o pensamento estratégico. São elas, pela seguinte ordem do topo para a base:

1. A perspetiva “Clientes”;
2. A perspetiva “Financeira”;
3. A perspetiva “Processos”; e
4. A perspetiva “Aprendizagem e Conhecimento”.



A perspetiva “clientes” pretende responder à questão:

Como satisfazer melhor os nossos clientes e *stakeholders*?

A perspetiva “financeira” pretende responder à questão:

Como gerir melhor os meus recursos por forma a criar valor para os meus utentes?

A perspetiva “processos” pretende responder à questão:

Como vamos ser mais eficientes e criar mais valor aos nossos utentes?

A perspetiva “aprendizagem e conhecimento” pretende responder à questão:

Como conseguimos aprender e melhorar e capacitar os nossos recursos por forma a desempenhar melhor os processos e satisfazer os utentes e *stakeholders*?

A perspetiva de topo “clientes” é definida pela Visão da organização. A perspetiva de base “aprendizagem e conhecimento” é definida pelos pilares estruturantes sem os quais não será possível atingir os objetivos de topo, como é exemplo os recursos humanos, a organização de cada unidade orgânica, a infraestrutura logística, a inovação e as bases de dados de conhecimento.

A cada uma destas perspetivas estão associados objetivos que podem ser de eficácia, de eficiência ou de qualidade. Os objetivos presentes nas perspetivas das camadas inferiores devem ter correspondência com os objetivos das camadas superiores, pois são a base para o atingimento daqueles.

Por último, importa salientar que este será o primeiro ano em que o IRN, IP inclui no seu Plano de Atividades as unidades orgânicas de negócio – as Conservatórias. Deste modo, esta é uma abordagem que pretende informar quem somos e, de um modo integrado, o que fazemos com os recursos que nos estão afetos.



**APRESENTAÇÃO  
INSTITUCIONAL**





## 1. QUEM SOMOS

O Instituto dos Registos e do Notariado, abreviadamente designado por IRN, é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e património próprio.

É um organismo central com jurisdição sobre todo o território nacional, com exceção da Região Autónoma da Madeira, onde, desde 2003, estão cometidos ao Governo Regional os poderes administrativos de direção, orientação e tutela dos serviços dos registos e do notariado.

O IRN resulta das orientações definidas pelo Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE) e dos objetivos do Programa do Governo no tocante à modernização administrativa, tendo resultado da reestruturação da Direcção-Geral dos Registos e do Notariado (DGRN) e da sua integração na administração indireta do Estado sob a designação de IRN, concretizada com a publicação da Lei Orgânica do Ministério da Justiça de 2007.

A reestruturação pretendeu conformar a sua atividade à privatização do notariado, à eliminação de formalidades inúteis, à simplificação de atos e processos e ao recurso intensivo às novas tecnologias de informação e comunicação.

Com efeito, a densificação do uso das novas tecnologias criou condições para a inovação e modernização, com o seu lado visível na eliminação da competência territorial iniciada nas várias áreas de registo a partir de 2006, na criação de serviços à luz de uma filosofia de «balcão único», na eliminação de formalidades e simplificação de procedimentos e na disponibilização de novos serviços na Internet.

### ➔ O QUE FAZEMOS

O registo opera no âmbito das tarefas fundamentais do Estado, dos direitos e deveres sociais e no modelo da nossa organização económica e social. No plano pessoal compreende o registo civil, a identificação civil e a nacionalidade. Ainda no âmbito pessoal compreende identificação das pessoas coletivas, tenham ou não natureza comercial, bem como as pessoas coletivas religiosas. No plano patrimonial atua na caracterização da situação jurídica dos prédios e dos bens móveis que a lei sujeita a registo.

A publicidade registal identifica os titulares dos direitos inerentes aos bens imóveis, bem como os eventuais ónus ou encargos e, nessa medida, protege quem, por tal via, publicitou os seus direitos. O registo reduz incertezas na contratação em virtude da desconsideração de eventuais direitos ocultos e evita assimetrias informativas entre as partes. O registo torna a contratação mais fácil, mais rápida e mais segura.

Os regimes jurídicos que moldam o desenvolvimento dos diversos tipos de registo, o modelo organizativo bem como a especialização e responsabilidade dos seus operadores, constituem pressupostos fundamentais para a promoção da segurança jurídica e para a confiança nas transações por parte dos agentes económicos. O resultado do trabalho desenvolvido pela instituição revela-se através das diversas formas previstas na lei de publicidade e prova do registo, quer para os próprios interessados quer para terceiros. No elenco dessas formas ganha relevo a figura da certidão, documento através do qual se publicita e se faz prova dos factos que a lei define como juridicamente relevantes. Mas o registo é também importante para muitos outros destinatários, especialmente para outras entidades públicas, em razão da natureza dos bens ou dos registos executados e que integram as suas próprias atribuições estatutárias: pensamos nas relações de cooperação e dependência com a instituição fiscal, com as instituições judiciárias e policiais, com a segurança social, com a administração interna, com o ministério da saúde, etc.

## ➔ A NOSSA MISSÃO, VISÃO E VALORES

O IRN, IP tem como **missão** executar e acompanhar as políticas relativas aos serviços de registo, tendo em vista assegurar a prestação de serviços aos cidadãos e às empresas em áreas de negócio distintas: da identificação civil, do registo civil, do registo predial, do registo comercial, do registo de bens móveis, da nacionalidade e do registo de pessoas coletivas, assegurando, ainda, a regulação, controlo e fiscalização da atividade notarial.

Assume como **visão** projetar a sua posição como entidade de referência na Administração Pública, impondo-se como organismo estratégico na prestação de serviços aos cidadãos e aos agentes económicos e sociais, através da potenciação da sua capacidade de inovação e de adaptação ao avanço das tecnologias de informação.

O IRN tem por base os seguintes **valores** institucionais:

- ➔ **Rigor técnico:** Assume elevados padrões profissionais visando garantir a proteção jurídica da legalidade garantindo a confiança nos atos registais e promovendo a credibilidade no país e na economia, a cidadãos e empresas.
- ➔ **Inovação:** Fomenta a modernização na prestação dos serviços públicos através do recurso intensivo às novas tecnologias de informação, da potenciação de sinergias para a disponibilização de novos serviços e produtos.
- ➔ **Enfoque no utente:** Quer utentes satisfeitos e que reconhecem o IRN como uma instituição de referência na procura da superação das suas expectativas. Procura antecipar a necessidade de novos modelos de serviço público e novos canais de interação com os utentes, na procura da agilização do nível de resposta.

## ➔ OS NOSSOS SERVIÇOS

O IRN, I.P tem, hoje, um leque muito mais vasto de competências, por força da evolução crescente que se tem feito sentir no domínio da área registal, desempenhando uma função preponderante ao nível da desjudicialização dos processos e da elaboração e divulgação de dados estatísticos.

Também acompanha e operacionaliza, com efeitos relevantes para a redução de custos de contexto para cidadãos e empresas, iniciativas de modernização no setor dos registos, nas suas várias dimensões, baseadas na partilha de informação com outros órgãos da Administração Pública e da Justiça.

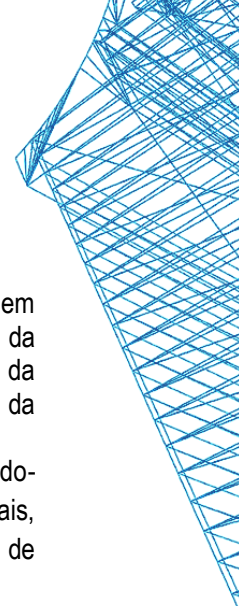
De salientar o crescimento do seu papel de intermediário no âmbito da prestação de serviços da competência de outros organismos da Administração Pública, como sucede, designadamente, no domínio do passaporte eletrónico português, bem como o seu posicionamento ao nível internacional, nomeadamente no âmbito da interconexão de registos, onde assegura a representação de Portugal em várias organizações internacionais.

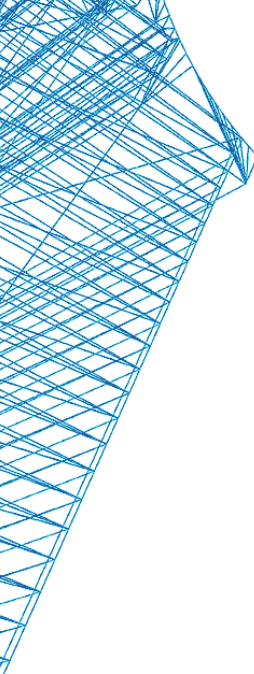
Conforme resulta das atribuições constantes do Decreto-Lei n.º 148/2012, de 12 de julho compete ao IRN prestar os seguintes serviços ao cidadão, empresas e outras entidades públicas e privadas:

### IDENTIFICAÇÃO CIVIL

- Identificar os cidadãos, através da recolha, tratamento e conservação dos dados pessoais individualizadores de cada um;
- Emitir, substituir e proceder ao cancelamento do Cartão de Cidadão (CC) a cidadãos de nacionalidade portuguesa e a cidadãos abrangido pelo tratado de Porto Seguro.

### REGISTO CIVIL, PREDIAL, COMERCIAL E BENS MÓVEIS



- 
- Definir e publicitar a situação jurídica dos bens móveis e imóveis e das entidades comerciais, 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, Associação na Hora, Sucursal na Hora, Documento Único Automóvel, Casa Pronta, Heranças e Divórcio com Partilha);
  - Registrar os factos sujeitos a registo civil obrigatório respeitantes a portugueses, designadamente, desde o seu nascimento à sua morte, ainda que ocorridos o estrangeiro;
  - Integrar os registos lavrados pelos agentes diplomáticos ou consulares portugueses.

#### NACIONALIDADE E GESTÃO DE TESTAMENTOS

- Assegurar a atribuição, aquisição e perda da nacionalidade portuguesa;
- Organizar e gerir o registo central de testamentos e arquivo da relação de escrituras públicas.

#### REGISTO DE PESSOAS COLETIVAS

- Organizar e gerir do ficheiro central de pessoas coletivas;
- Apreciar a admissibilidade de firmas e denominações;
- Registrar as pessoas coletivas religiosas.

#### ATIVIDADE NOTARIAL

- Gerir e desenvolver a atividade notarial através de cartórios notariais públicos;
- Regular, controlar e fiscalizar a atividade notarial privada.

#### OUTROS SERVIÇOS

- Disponibilizar os dados constantes das bases de dados registais mediante celebração de protocolos ou serviço de assinatura;
- Receber os elementos para concessão e entrega de Passaporte Eletrónico Português (PEP);
- Assegurar, por intermediação, serviços de propriedade industrial e de transmissão de Marcas;
- Disponibilizar um *Contact Center* designado de Linha Registos que assegura o atendimento telefónico de apoio na prestação de informações sobre a atividade notarial e registal bem como o serviço de agendamento de Cartão de Cidadão e de Passaporte Eletrónico prestado pelos vários postos de atendimento
- Disponibilizar serviços de *HelpDesk* de apoio aos serviços *online* do IRN;
- Cooperar com entidades congéneres e outras nacionais e estrangeiras nomeadamente com os países de língua oficial portuguesa.

Estas áreas de negócio são apoiadas por uma estrutura central que presta serviços ao nível da (i) gestão de recursos humanos, (ii) da gestão financeira, (iii) da gestão patrimonial, (iv) da gestão e apoio técnico jurídico aos serviços de registo e (v) do controlo de gestão e comunicação, (vi) da contratação e gestão de contratos.

➔ **COMO ESTAMOS ORGANIZADOS**

Para desenvolvimento das atividades inerentes aos seus objetivos e atribuições o IRN está estruturado em **serviços centrais**, segmentados por unidades orgânicas nucleares e flexíveis, e **serviços de registo** centrais e desconcentrados.



Ilustração 2 - Organograma dos serviços centrais

O IRN presta ainda serviço nas Lojas do Cidadão, em coerência com a opção estratégica de aproximação do serviço público aos utentes.

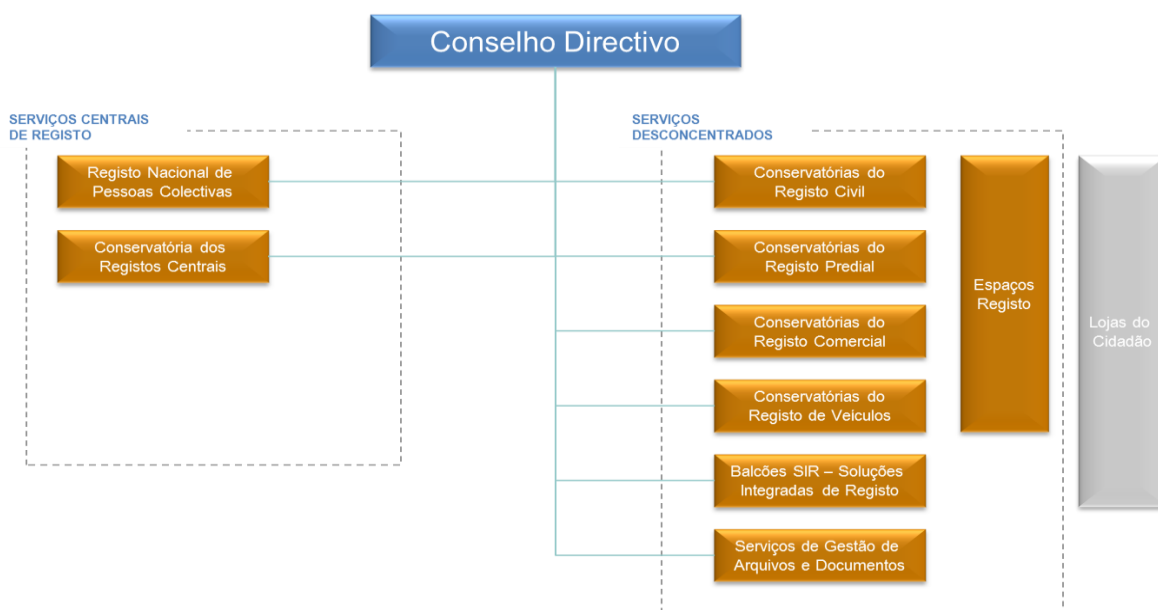


Ilustração 3 - Organograma dos serviços de registo e balcões de atendimento nas Lojas do Cidadão

## 2. OS NOSSOS RECURSOS

### Recursos Humanos

Em 31 de dezembro de 2013, estão previstos a exercer funções nos Serviços Centrais e Serviços de Registo, do IRN um total de 5.509 trabalhadores, número apurado de acordo com os dados estimados para efeitos de Orçamento de Estado, onde estão considerados os trabalhadores ausentes ao serviço por períodos superiores a seis meses, não contabilizados para efeitos do SIOE.

Conforme se verifica no gráfico seguinte, no quadriénio 2010-2013<sup>1</sup> o IRN perdeu no total 389 colaboradores, significando em termos percentuais - 6,7%:

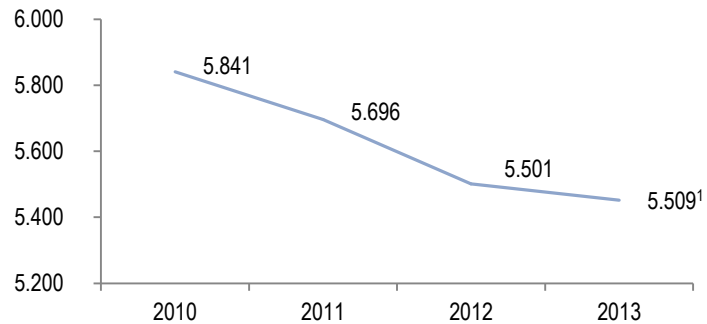


Ilustração 4 - Evolução dos RH no IRN entre 2010 e 2013

Ao nível da evolução dos recursos humanos o IRN não se diferenciou da tendência generalizada dos restantes organismos da Administração Pública no que respeita à saída de colaboradores.

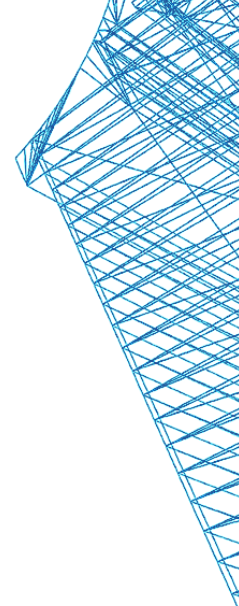
A seguinte tabela consagra do ponto de vista quantitativo o planeamento de RH até 31/12/2013 da qual também resulta a pontuação planeada.

Designação	Pontuação	Planeados a)	
		Efetivos	Pontos
Dirigentes Superiores 1º Grau	6,9	1	6,9
Dirigentes Superiores 2º Grau	5,9	2	11,8
Dirigentes Intermédios 1º Grau	5,6	5	28,2
Dirigentes Intermédios 2º Grau	5,0	9	45,1
Técnicos Superiores	4,0	28	110,9
Especialista de Informática	4,0	2	7,9
Coordenadores Técnicos	2,7	2	5,3
Assistentes Técnicos	1,9	328	637,3
Assistentes Operacionais	1,4	23	31,4
Assistentes Operacionais a tempo parcial	0,6	159	89,4
Conservadores/Notários	9,6	504	4.849,9
Adjuntos	4,6	153	701,1
Oficiais	5,8	4.293	24.818,3
<b>Total</b>		<b>5.509</b>	<b>31.343,5</b>

a) Estão considerados, nos dados estimados para efeitos de Orçamento de Estado, os trabalhadores ausentes ao serviço, por períodos superiores a seis meses, não contabilizados para efeitos do SIOE.

Ilustração 5 - Pontuação planeada até 31/12/2013 referente aos RH

<sup>1</sup> Dados relativos ao número de RH planeados para 31/12/2013



Já a seguinte tabela consagra, do ponto de vista quantitativo, os RH planeados a 31/12/2014:

Designação	Pontuação	Planeados	
		Efetivos	Pontos
Dirigentes Superiores 1º Grau	6,9	1	6,9
Dirigentes Superiores 2º Grau	5,9	2	11,8
Dirigentes Intermédios 1º Grau	5,6	5	28,2
Dirigentes Intermédios 2º Grau	5	11	55,1
Técnicos Superiores	4	42	166,3
Especialista de Informática	4	1	4
Coordenadores Técnicos	2,7	2	5,3
Assistentes Técnicos	1,9	324	629,2
Assistentes Operacionais	1,4	23	31,4
Assistentes Operacionais a tempo parcial	0,6	151	84,9
Conservadores/Notários	9,6	449	4320,3
Adjuntos	4,6	153	701
Oficiais	5,8	3958	22881,2
<b>Total</b>		<b>5.122</b>	<b>28.925,5</b>

Ilustração 6 - Pontuação planeada até 31/12/2014 referente aos RH

Da análise do quadro anterior, verifica-se que, a nível global, o desvio entre a pontuação planeada para o ano de 2013 face à pontuação planeada para 2014 apresenta um valor negativo cifrado em 2418.

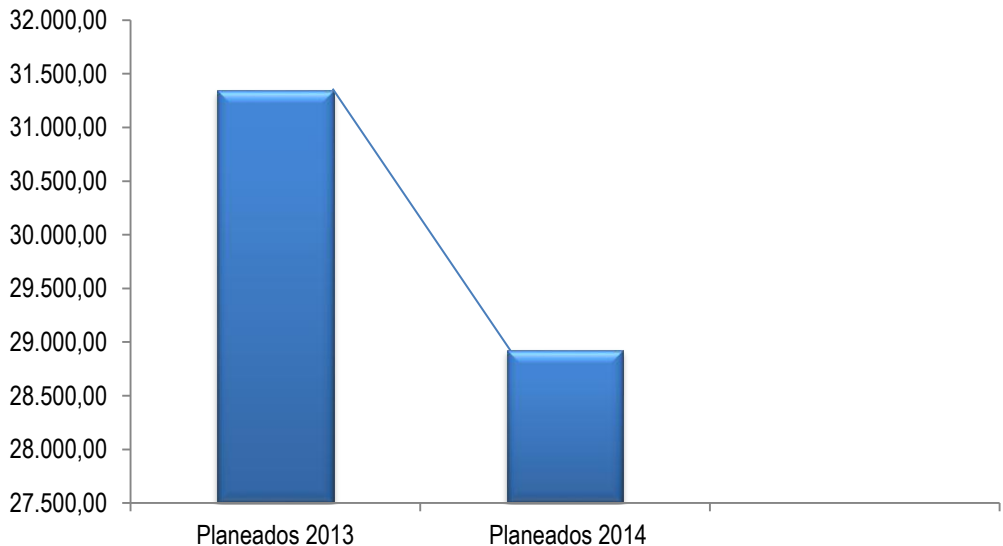


Ilustração 7 - Comparação entre a pontuação planeada para 2013 e 2014 relativa aos RH



A distribuição quantitativa dos RH planeados para 2014, para o exercício de funções nos Serviços Centrais, nos Serviços de Registo e nas Lojas do Cidadão encontra-se representada na ilustração à direita.

Os RH do IRN dividem-se em dois grupos em função da carreira:

(i) **carreira de regime especial** dos registos e notariado - “Conservador e Notário” e “Oficial dos Registos e do Notariado”;

(ii) **carreira do regime geral** da administração pública - “Técnicos Superiores”, “Assistentes técnicos”, “Assistentes operacionais” e “Especialistas de Informática”.

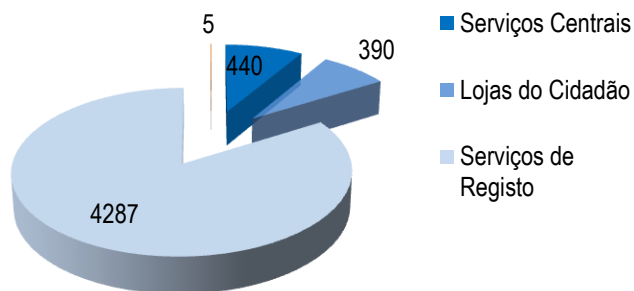


Ilustração 8 - Distribuição dos RH por regime

A carreira de **regime especial** reúne a maior fatia do total dos 5.122 trabalhadores do IRN, representando **89,1%** do total de efetivos, encontrando-se distribuídos da seguinte forma, no total e por local de exercício de funções:

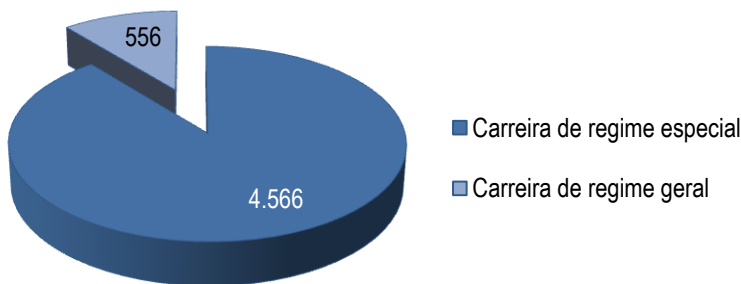


Ilustração 9 - Distribuição dos RH por local de exercício de funções

### Recursos Financeiros

Para o ano de 2014 será proposto o seguinte orçamento de funcionamento e de investimento:

<b>Funcionamento</b>	
Receita funcionamento	240.741.110,00 €
Despesa funcionamento (proposto)	240.741.110,00 €
<b>Investimento / PIDDAC</b>	
Valor total da receita investimento	8.540.812,76 €
Valor total da despesa investimento (proposto)	8.540.812,76 €

Ilustração 10 - Despesa total versus receita total

Enquanto o orçamento de funcionamento tem por finalidade sustentar as despesas inerentes à atividade operacional do IRN, IP, suportadas pelas receitas próprias e pelas transferências correntes do Fundo Social Europeu – POPH e por outras transferências da U.E, já o orçamento de investimento tem por objetivo dar

suporte financeiro a projetos extraordinários plurianuais.

### ORÇAMENTO DE FUNCIONAMENTO

Estima-se que a receita atinja o valor de 236.180.424€, por via da prestação de serviços registais, Cartão do Cidadão, Passaporte Eletrónico e venda de bens aos utentes. Este valor equivale a 98% da receita total de

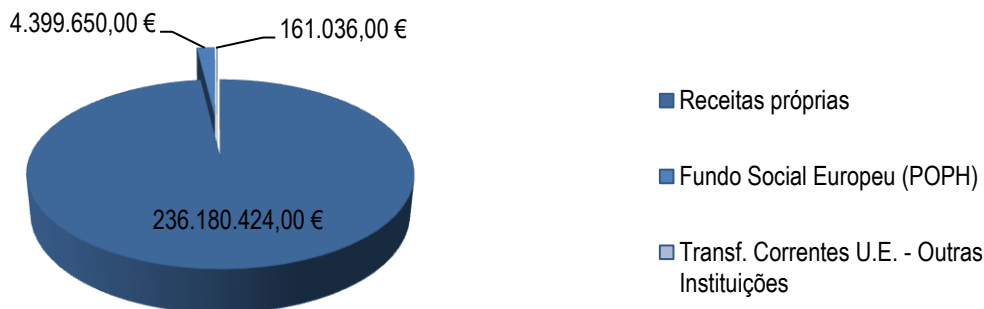


Ilustração 11 - Orçamento de receita de funcionamento por fonte de financiamento

funcionamento do IRN, IP. O valor remanescente (4.560.686,00€) advém das referidas transferências correntes quer do Fundo Social Europeu (POPH) quer de outras instituições da União Europeia.

16

Do total da receita própria do IRN, a componente com maior expressão é relativa às taxas cobradas no âmbito da atividade registal. Dentro desta tipologia de receita destaca-se, do ponto de vista da arrecadação da receita, as taxas cobradas no âmbito do registo automóvel, que representam cerca de **30,8%** do valor total, seguida das receitas relacionadas com o registo civil, comercial e predial.

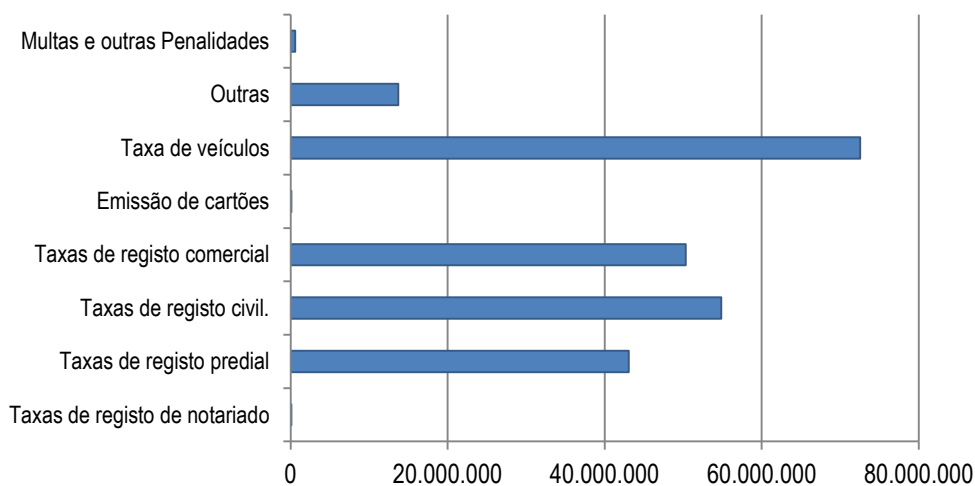


Ilustração 12 - Distribuição percentual da receita do IRN por componente

### ORÇAMENTO DE INVESTIMENTO

Foram inscritos no orçamento de investimento PIDDAC os seguintes projetos plurianuais que têm sido executados, financeira e materialmente, desde 2011.





- 09074 - Implementação do Balcão Único de Atendimento (IBUA);  
 08183 - Modernização e Qualificação nos Registos (MQR); e  
 08828 – Projeto Cartão do Cidadão (CC).

O valor da despesa e do investimento estimado para o projeto “09074 - Implementação do Balcão Único de Atendimento (IBUA)” cifra-se em 3.435.250,00€.

Este projeto tem por objetivo alargar a rede física de 29 Balcões Únicos de Atendimento do IRN para uma rede que cubra pelo menos dois terços do país e dois terços dos atendimentos. A operação será materializada pela adaptação profunda de 10 instalações e pela unificação de atendimento envolvendo 50 outras instalações/ serviços. A presente operação concorre para a prossecução dos objetivos e prioridades estratégicas nomeadamente: a) O potenciar do processo de modernização da Administração Pública ao disponibilizar uma rede física de qualidade que suporte os diferentes “balcões integrados”; b) o aumento de eficiência e da qualidade da administração pública, ao proporcionar ao cidadão/ empresas o atendimento num único local de forma personalizada, com impacto positivo na interação com os utentes; c) Contribui para um ambiente favorável à dinamização das iniciativas e oportunidades dos agentes económicos ao proporcionar a concentração num balcão único de atendimento de serviços que envolverem mais de 15 entidades diferentes (DGCI, IMTT, INPI, MS, ISS, BP, INE, IPJ, DGAE, INCM, AMA, FCCN, OTOC, APEMIP e Câmaras Municipais).

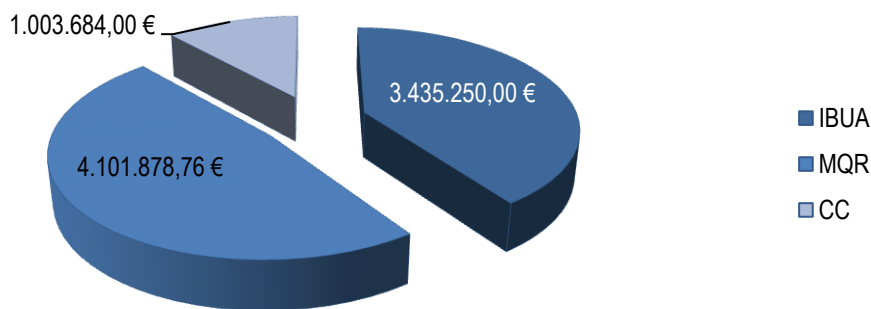


Ilustração 13 - Distribuição do orçamento de despesa de investimento por projeto

O valor da despesa e do investimento estimado para o projeto “08183 - Modernização e Qualificação nos Registos (MQR)” cifra-se em 4.101.879,00€.

Este projeto tem por objetivo a redução de custos de contexto e difusão de boas práticas no sistema de justiça. Visa o aumento de qualificação dos serviços de registo, prossequindo o objetivo de simplificação e desburocratização de procedimentos através do aprofundamento do esforço de redução de custos de contexto, aumento de número de serviços acessíveis com recursos a tecnologias multicanal para atendimento e/ou comunicação dentro da administração pública e entre esta e os cidadãos e empresas, pressupondo o desenvolvimento de infraestruturas tecnológicas de suporte e, ainda, a implementação de tecnologias inovadoras na administração pública.

O valor da despesa e do investimento estimado para o projeto “08828 – Projeto Cartão do Cidadão (CC)” cifra-se em 1.003.684,00€.

Este projeto tem por objetivo aproveitar as novas tecnologias existentes para reduzir os tempos de espera nos serviços de atendimento, aumentar a eficiência dos trabalhadores, prestando um serviço de maior qualidade ao cidadão e criar condições para a libertação de recursos humanos.

Contempla a instalação de quiosques self-service criando, assim, uma alternativa inovadora, amigável e ágil, para a maioria das entregas dos Cartões de Cidadão, numa lógica multicanal.

Inclui o desenvolvimento de ações de divulgação do novo serviço, através de folhetos informativos e dos sítios eletrónicos do cartão de cidadão e Portal do cidadão, promovendo a rápida adesão ao mesmo, potenciando assim os benefícios esperados de eficácia e eficiência interna ao nível do serviço de *front-office*.

## ↻ Recursos Tecnológicos

Os recursos tecnológicos do IRN integram vários **portais**, geridos pelo IRN, Ministério da Justiça ou outras entidades, que constituem uma ferramenta de *e-government* ao serviço da melhoria da eficiência de funcionamento dos serviços.

Constituem um elemento determinante para a comunicação com os parceiros e outras entidades, através dos quais, de forma desmaterializada, os utentes dos serviços de registo e identificação civil podem obter informação e solicitar serviços ou apresentar pedidos a executar pela rede de serviços do IRN.

### SÍTIOS DE INTERNET – PÁGINA OFICIAL:

Representa a porta de entrada da instituição é realizado, através do sítio de *internet* - <http://www.irm.mj.pt>. Neste espaço é divulgado uma grande diversidade de conteúdos dirigidos aos cidadãos, empresas e a própria instituição cuja responsabilidade de manutenção cabe a diferentes unidades orgânicas, de acordo com as suas áreas de competência.

Este *site* contém ainda serviços transacionais como o pedido de certificado de admissibilidade ou o pedido de cartão da empresa ou de pessoa coletiva que se encontram disponibilizados no Portal da Empresa.



### PORTAIS DE SERVIÇOS ONLINE DO IRN:

Paralelamente disponibiliza também um conjunto alargado de serviços e de funcionalidades tecnológicas aos seus utentes relacionados com as diferentes áreas de atividades dispersas em vários sítios e portais de *internet*, tais como:

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Predial <i>online</i> <a href="http://www.predialonline.pt">www.predialonline.pt</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Depósito de documentos <i>online</i></li> <li>✓ Certidão de registo predial <i>online</i></li> <li>✓ Informação Predial Simplificada</li> <li>✓ Pedidos de registo predial <i>online</i></li> <li>✓ Anúncio do direito de preferência e certificação</li> <li>✓ Publicação de notificações editais e decisões em processos de justificação</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procuраções <i>online</i> <a href="http://www.procuracoesonline.mj.pt">www.procuracoesonline.mj.pt</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registo de procuраções <i>online</i></li> <li>✓ Certidões de procuраções</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Automóvel <i>online</i> <a href="http://www.automovelonline.mj.pt">www.automovelonline.mj.pt</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pedido <i>online</i> de registo da transferência de propriedade de veículo automóvel e de outros atos de registo</li> <li>✓ Pedido de apreensão administrativa de veículos;</li> <li>✓ Consultar o estado do pedido</li> <li>✓ Certidão permanente</li> <li>✓ Consultar a certidão permanente do registo automóvel</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informação empresarial simplificada <a href="http://www.ies.gov.pt">www.ies.gov.pt</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Subscrição e renovação de certidões de contas anuais relativas aos registos de prestação de contas integrada das empresas</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Civil <i>online</i> <a href="http://www.civilonline.mj.pt">www.civilonline.mj.pt</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Início do processo de casamento</li> <li>✓ Pedido de Certidão Permanente</li> <li>✓ Consulta de Certidão Permanente</li> <li>✓ Divórcio e Separação de Pessoas e Bens</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estatísticas empresariais <a href="http://www.estatisticasempresariais.mj.pt">www.estatisticasempresariais.mj.pt</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Portal Estatístico de Informação Empresarial</li> </ul> </li> </ul>
<p>Empresa na Hora <a href="http://www.empresanahora.pt">www.empresanahora.pt</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consulta da bolsa de firmas e denominações ou firmas, denominações e marcas;</li> <li>✓ Consulta dos modelos de estatutos;</li> <li>✓ Consulta dos contactos dos postos de atendimento.</li> </ul>	<p>Associação na Hora <a href="http://www.associacaonahora.mj.pt">www.associacaonahora.mj.pt</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consulta da bolsa de firmas e denominações ou firmas, denominações e marcas;</li> <li>✓ Consulta dos modelos de estatutos;</li> <li>✓ Consulta dos contactos dos postos de atendimento.</li> </ul>
<p>Casa Pronta <a href="http://www.casapronta.pt">www.casapronta.pt</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pedidos de anúncio dos direitos de preferência</li> <li>✓ Certidões <i>online</i>;</li> <li>✓ Criação de processos pelos Bancos e Imobiliárias</li> </ul>	

### PORTAIS DE SERVIÇO ONLINE NACIONAIS E RESPECTIVOS SERVIÇOS:

Portal da empresa - <http://www.portaldaempresa.pt/cve/pt>

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Empresa <i>online</i></li> <li>✓ Registos <i>online</i> por depósito</li> <li>✓ Certidão permanente de registo e documentos em português e em inglês</li> <li>✓ Marca na Hora <i>online</i></li> <li>✓ Cartão de Empresa ou de Pessoa Coletiva</li> <li>✓ Certidão permanente de registo em português e em inglês</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registos <i>online</i> por transcrição</li> <li>✓ Pesquisa de nome (firmas e denominações)</li> <li>✓ Certidão permanente do último pacto atualizado em português e em inglês</li> <li>✓ Certidão de contas anuais em português e em inglês</li> <li>✓ Certificado de admissibilidade <i>online</i></li> <li>✓ Pesquisa de nomes integrada com marcas e logótipos registados no INPI</li> </ul> |
|---|--|

- ✓ Inscrição *online*

Cartão de Cidadão - <http://www.cartaodecidadao.pt/>

- ✓ Informações sobre o projeto
- ✓ Estatísticas
- ✓ Tempos médios de espera

Portal do Cidadão - <http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt>

- ✓ Certidões
- ✓ Pedido de alteração de morada no cartão de cidadão

Portal das finanças: [www.portaldasfinancas.gov.pt](http://www.portaldasfinancas.gov.pt)

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

- ✓ Publicações *online* de registos comerciais, de atos societários, de associações e fundações, de IPSS e de associações mutualistas

20



Sistema de Informação da Classificação Portuguesa de Atividade Económica: [www.sicae.pt/](http://www.sicae.pt/) - disponibiliza o código CAE das empresas, associações, fundações ou outras pessoas colectivas.

Os portais e o sítio institucional são os principais mecanismos de exposição da atividade do IRN, sendo alguns particularmente destinados a entidades coletivas (e.g. IES) e outras a entidades singulares.

De entre a informação mais relevante disponibilizada na internet contam-se os pareceres do Conselho Consultivo do IRN bem como a informação estatística, a secção de impressos e o diretório de serviços.

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



Ilustração 14 - Principais aplicações informáticas de negócio

O IRN tem disponível um sistema de videoconferência para tornar mais fácil e económico o contacto regular com entidades externas, evitando nomeadamente deslocações e consequentes custos.

➤ Recursos materiais

**INSTALAÇÕES**

Os serviços do IRN operam em 451 espaços estando, na sua maioria, situados em instalações arrendadas, em Palácios da Justiça ou em instalações próprias.

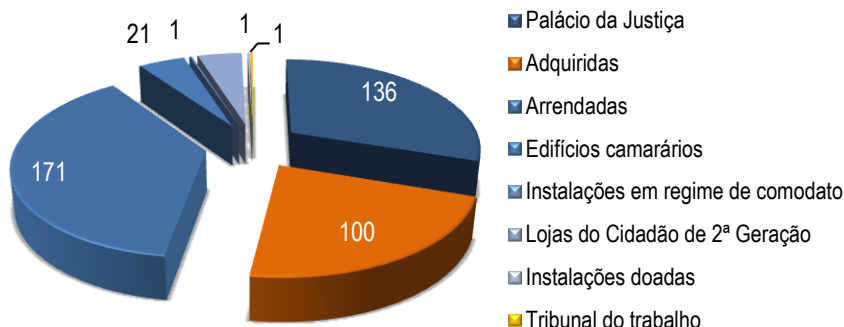


Ilustração 15 - instalações por situação jurídica

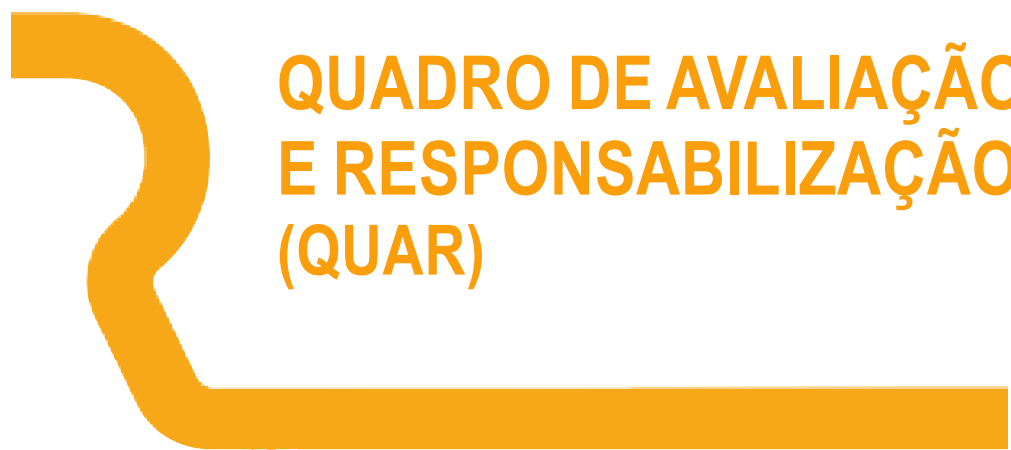
**EQUIPAMENTOS**

O IRN tem ao serviço da operação, em todos os serviços - centrais e de registo - cerca de 25.000 equipamentos, distribuídos pelas seguintes tipologias:

COMPUTADORES	12.078
IMPRESSORAS	10.120
MULTIFUNÇÕES	498
SCANNER'S	4.058

Ilustração 16 - Quantidades de equipamento por tipologia





**QUADRO DE AVALIAÇÃO  
E RESPONSABILIZAÇÃO  
(QUAR)**





## QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO

A avaliação do desempenho de cada serviço, no âmbito do SIADAP 1 - Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública - assenta no QUAR. É um documento de referência sobre a razão de ser dos organismos – missão - e das suas intenções de ação - objetivos estratégicos. Define o que se pretende alcançar - objetivos operacionais - as medidas do seu grau de concretização - indicadores - e o alcance pretendido - metas.

Do ponto de vista externo constitui um *reporting* sintético e elucidativo, que explica de forma sumária os desvios apurados no fim do ciclo de gestão. É ainda um instrumento pedagógico que facilita a evidência, para os vários níveis de decisão, as necessidades de reorientar a atuação, tornando claro e compreensível o desempenho global do serviço.

O QUAR relaciona-se com o ciclo de gestão do serviço e é fixado em articulação com o serviço competente em matéria de planeamento, estratégia e avaliação do nosso ministério, nomeadamente com a Direção Geral da Política da Justiça. Dentro do prazo estabelecido o IRN entregou a sua proposta de QUAR para aprovação pela tutela, no qual foram apresentados os seguintes objetivos estratégicos:

- OE 1.** Criar serviços mais acessíveis, úteis e eficazes aos cidadãos e agentes económicos e modernizar e simplificar procedimentos;
- OE 2.** Aumentar a confiança nos atos e procedimentos, combater a fraude e o branqueamento de capitais, garantir respostas atempadas e a qualidade técnico-jurídica;
- OE 3.** Alargar a oferta de serviços atualmente disponível criando novos canais, estabelecendo colaborações com outras entidades e fortalecendo a administração eletrónica;
- OE 4.** Reforçar a ligação com os países de língua portuguesa, contribuindo para a promoção económica e cultural de Portugal;
- OE 5.** Reduzir as estruturas operativas e reforçar os mecanismos de disciplina a nível orçamental;

A escolha dos objetivos operacionais a incluir no QUAR observou o disposto na lei quanto à necessidade de considerar três parâmetros:

- Objetivos de eficácia;
- Objetivos de eficiência; e
- Objetivos de qualidade.

**Ministério da Justiça**  
**Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. (IRN I.P.)**

**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.

**Objectivos estratégicos plurianuais:**

- OE 1. Criar serviços mais acessíveis, úteis e eficazes aos cidadãos e agentes económicos e modernizar e simplificar procedimentos
- OE 2. Aumentar a confiança nos atos e procedimentos, combater a fraude e o branqueamento de capitais, garantir respostas atempadas e a qualidade técnico-jurídica
- OE 3. Alargar a oferta de serviços atualmente disponível criando novos canais, estabelecendo colaborações com outras entidades e fortalecendo a administração eletrónica
- OE 4. Reforçar a ligação com os países de língua portuguesa, contribuindo para a promoção económica e cultural de Portugal
- OE 5. Reduzir as estruturas operativas e reforçar os mecanismos de disciplina a nível orçamental

**Objectivos Operacionais**

**Parâmetro Eficácia: Objectivos têm por finalidade a produção de bens ou serviços**

	Pol.	Ponderação	2012 Resultado	2013 <sup>(*)</sup> Resultado	2014						
					Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Tx Realização	Classificação	
<b>OO1: Aumentar o uso de novos canais</b>		40%									
<b>Indicador 1</b> - Número de novos serviços de registo onde, até ao final de 2014, é possível agendar os serviços de pedido de Cartão de Cidadão e/ou PEP	+	30%	10	7	5	sem tolerância	6				
<b>Indicador 2</b> - Número de novos balcões únicos abertos em todo o país	+	20%	60	4	3	sem tolerância	4				
<b>Indicador 3</b> - Número de assentos de nascimento informatizados	+	30%	1.600.000	1.250.000	1.400.000	100.000	1.750.000				
<b>Indicador 4</b> - Número de ações de formação junto das profissões jurídicas ou dos detentores de certificados digitais com vista ao aumento do uso do canal online	+	20%	sem histórico	sem histórico	5	sem tolerância	6				
<b>OO2: Alargar a oferta de serviços a cidadãos ou empresas</b>		30%									
<b>Indicador 5</b> - Número de propostas apresentadas para a disponibilização de novos serviços ou por alargamento de competências próprias ou por colaboração com outras entidades públicas	+	70%	sem histórico	sem histórico	2	sem tolerância	3				
<b>Indicador 6</b> - Número de iniciativas de colaboração com outros organismos da Administração, implementadas ou melhoradas com vista à melhoria do serviço público	+	30%	sem histórico	sem histórico	3	sem tolerância	4				
<b>OO3: Desenvolver iniciativas de cooperação</b>		30%									
<b>Indicador 7</b> - Número de iniciativas de cooperação desenvolvidas junto de países de língua oficial portuguesa <sup>a)</sup>	+	100%	5	10	5	sem tolerância	6				

a) Sob condição da existência de verba para os encargos associados a estas ações

**Parâmetro Eficiência: Objectivos têm por finalidade otimizar a utilização dos recursos públicos (mesma actividade com menos recursos; mesmos recursos produzem mais actividade)**

	Pol.	Ponderação	2012 Resultado	2013 <sup>(*)</sup> Resultado	2014						
					Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Tx Realização	Classificação	
<b>OO4: Agilizar a regularização do registo e combater a fraude</b>		30%									
<b>Indicador 8</b> - Número de propostas legislativas de alteração aos regimes jurídicos, apresentadas com vista à melhoria do funcionamento dos registos e/ou identificação civil	+	50%	sem histórico	sem histórico	4	sem tolerância	5				
<b>Indicador 9</b> - Número de iniciativas realizadas e/ou propostas legislativas apresentadas no âmbito do combate à fraude e ao terrorismo e do branqueamento de capitais	+	50%	sem histórico	9	9	sem tolerância	11				
<b>OO5: Adotar ferramentas de suporte à actividade e controlo da legalidade</b>		30%									
<b>Indicador 10</b> - Desvio em semanas relativamente à data prevista para o início da disponibilização, no âmbito da actividade do registo automóvel, da Plataforma Registos <sup>b)</sup>	-	60%	sem histórico	sem histórico	36	4	27				
<b>Indicador 11</b> - Desvio em semanas relativamente à data prevista para a centralização do processo de receita	-	40%	sem histórico	sem histórico	36	4	27				
<b>OO6: Otimizar a gestão dos recursos humanos, financeiros e de infraestruturas</b>		40%									
<b>Indicador 12</b> - Número de serviços anexados ou fundidos - operacionalização funcional e/ou proposta de portaria	+	30%	sem histórico	43	35	sem tolerância	44				
<b>Indicador 13</b> - Desvio em semanas relativamente à data prevista para o envio para publicação do novo regulamento do horário de trabalho	-	30%	sem histórico	sem histórico	16	2	12				
<b>Indicador 14</b> - Desvio em semanas face à data prevista para apresentação do Plano Estratégico do IRN, I.P.	-	20%	sem histórico	sem histórico	12	2	9				
<b>Indicador 15</b> - Desvio em semanas face à data prevista para migração de 80% dos serviços com Sist. Gestão de Atendimento para a plataforma SIGA (Sistema Partilhado de Gestão de Atendimento da S.Social)	-	20%	sem histórico	sem histórico	50	2	38				

b) Sob condição da disponibilização da infraestrutura por parte do parceiro do MJ para as TIC e cumprimento CE por parte do fornecedor

**Parâmetro Qualidade: Objectivos têm por finalidade aumentar a satisfação expressa pelos utentes ou aumentar o respeito por procedimentos pré-definidos**

	Pol.	Ponderação	2012 Resultado	2013 <sup>(*)</sup> Resultado	2014						
					Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Tx Realização	Classificação	
<b>OO7: Melhorar os tempos de resposta nos serviços de registo</b>		50%									
<b>Indicador 16</b> - Percentagem de serviços de registo com tempo médio de resposta na execução dos atos de registo igual ou inferior aos prazos legais estabelecidos	+	40%	sem histórico	79%	88%	sem tolerância	100%				
<b>Indicador 17</b> - Percentagem de processos de recurso hierárquico das decisões dos conservadores com tempo médio de resposta igual ou inferior a 90 dias <sup>c)</sup>	+	60%	sem histórico	70%	75%	sem tolerância	100%				
<b>OO8: Aumentar a segurança jurídica de procedimentos e documentos</b>		50%									
<b>Indicador 18</b> - Número de horas de formação a nível técnico-jurídico ou aplicacional <sup>d)</sup>	+	60%	9.711	3.000	3.000	100	3.750				
<b>Indicador 19</b> - Número de serviços intervencionados em ações de controlo para garantia dos procedimentos contabilísticos e financeiros	+	40%	123	71	70	5	88				

c) Não se incluem os recursos hierárquicos de conta; d) A realização de 2.000 destas horas pressupõe a aprovação da candidatura ao POPH

(\*) Valores até 25 Novembro de 2013

Ilustração 17 - QUAR 2014



**PLANO DE ATIVIDADES  
POR PROCESSOS**





## ENQUADRAMENTO

O Plano de Atividades é um documento previsto na Lei, cuja elaboração é de carácter obrigatório. É um documento crucial no desdobramento da estratégia e na comunicação da mesma aos colaboradores.

O Plano de Atividades do IRN assenta na metodologia *Balanced Scorecard* que assegura de forma estruturada não só a formulação, mas também a execução e monitorização dos Diagramas de Atividade de Processo (DAP). Estes, por sua vez, incluem os objetivos organizacionais de curto-prazo que visam contribuir anualmente para a satisfação e motivação dos recursos humanos, para a optimização dos recursos materiais e tecnológicos e melhoria dos processos internos, tendo em vista a satisfação dos utentes e *stakeholders*.

Neste sentido, foram elaborados “Diagramas de Atividade de Processo” autónomos para cada um dos processos do IRN de suporte e de negócio. Em cada um foram definidos objetivos medidos por indicadores, através da fixação de metas, que permitem efetuar a monitorização da performance, agindo proativamente num cenário de desvio.

Por último e antes da apresentação dos “diagramas de atividade de processo” julga-se relevante referir os aspetos determinantes que estão na base da construção dos mesmos:

- Foram consideradas quatro perspetivas na definição de todos os DAP’s: clientes, financeira, processos e aprendizagem;
- Os objetivos das perspetivas inferiores estão relacionados com os objetivos das perspetivas superiores, através de setas que os ligam, indicando as relações causa-efeito existentes;
- Os objetivos são ponderados pelo grau de importância determinado por critérios organizacionais;
- Os objetivos são medidos por indicadores que também são ponderados. A eles estão associadas metas e a estas estarão associadas as suas polaridades;
- A maioria dos DAP’s contém indicadores comuns que se referem à valorização do capital humano e a níveis de serviço entre processos; e
- A perspetiva “clientes” dos DAP’s das áreas de negócio contém indicadores e metas relativos ao índice de satisfação medido pelos inquéritos de satisfação distribuídos aos utentes.



# 1 GESTÃO DA IDENTIFICAÇÃO CIVIL

## ➤ MISSÃO E ATIVIDADE CORRENTE

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).



A área de identificação civil prossegue as seguintes atividades:

Atendimento presencial ao cidadão no âmbito do CC, Bilhete de Identidade (BI) e PEP;

Satisfação de pedidos de identificação civil sobre cidadãos relativamente a entidades públicas e privados com legitimidade para o efeito nos termos da legislação habilitante;

Satisfação de pedidos de identificação civil sobre cidadãos aos serviços de registo para os fins de informatização de assentos de nascimento, casamento e óbito;

Análise de processos de CC com vista à sua correta emissão ao verdadeiro titular da identidade;

Confirmação de autenticidade de BI/CC com vista a satisfazerem os pedidos de autoridades policiais e visando a correta concessão do PEP;

Participação à Polícia Judiciária do crime de falsificação de documentos;

Manutenção, arquivo e consulta de documentos em suporte digital e em microfilme referentes à instrução de processos de BI;

Tratamento e resolução de processos pendentes de CC independentemente da sua natureza;

Atualização e retificação da base de dados do registo civil (SIRIC) quer através da inserção de novos dados quer pela correção dos existentes;

Emissão de Bilhetes de Identidade urgentes;

Esclarecimento aos serviços de registo de questões relativas PEP, através e uma linha de atendimento telefónico dedicada.

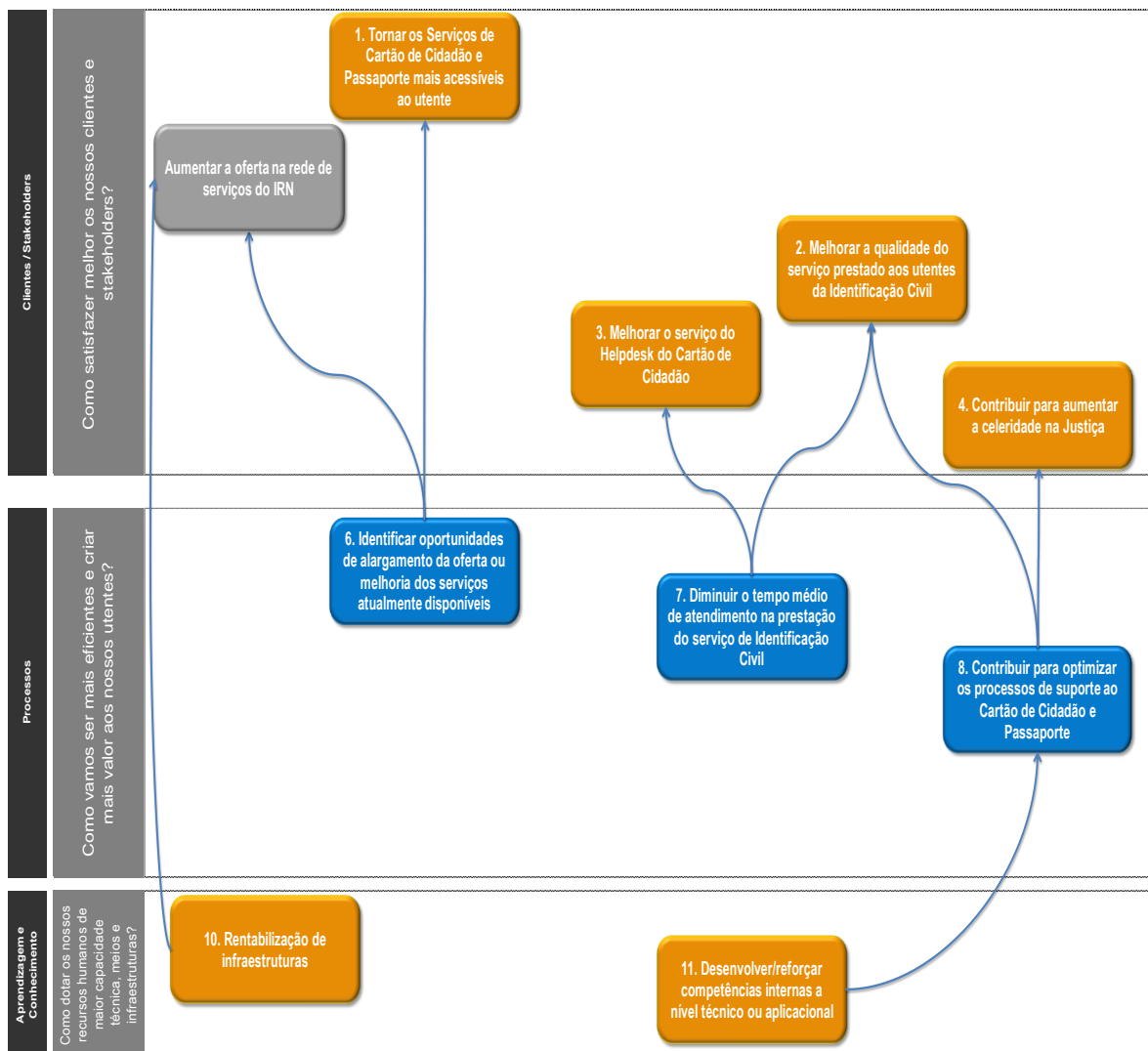
DIAGRAMA DE ATIVIDADE DO PROCESSO

MISSÃO

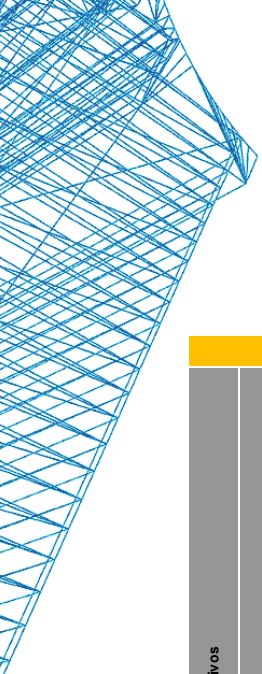
A gestão da identificação civil tem por missão recolher, tratar e conservar os elementos identificadores dos cidadãos com vista à sua identificação civil, assegurando a prestação de informações, gestão do Cartão de Cidadão (CC) e do front-office do Passaporte Eletrónico Português (PEP).

Orientações Estratégicas

- 1 Criar condições para facilitar e incentivar o acesso aos serviços de registo e à informação registal
- 2 Reforçar a segurança jurídica dos atos e procedimentos
- 3 Garantir a resposta dentro dos prazos legalmente estabelecidos
- 4 Alargar a oferta de serviços
- 5 Contribuir para a livre circulação transfronteiriça de pessoas, bens e serviços
- 6 Fortalecer a cooperação
- 7 Otimizar a gestão dos recursos materiais, financeiros e humanos







Objetivos	Indicadores	Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Meta	Peso do Indicador	Peso do Objetivo	Iniciativas/Atividades												
						Recepção e entrega de pedido de cartão de residente (articulação com SEF)	Definição das regras de negócio para reformulação da Base de dados de Identificação Civil	Protocolos com condições preferências	CC vai à escola	Formação de formadores em novas competências								
1	1.1	Número de novos serviços de registo onde, até ao final de 2014, é possível agendar os serviços de pedido de Cartão de Cidadão e/ou PEP	+	5	50%	10%												
	1.2	N.º de novos convénios com entidades públicas/privadas (incluindo o 'Cartão vai à Escola')	+	5	50%					x		x						
2	2.1	Prazo de disponibilização, em dias úteis, do Cartão de Cidadão de prioridade normal (média mensal)	-	7	50%	10%				x								
	2.2	Número anual de reclamações/apreciações desfavoráveis atendíveis	-	4	50%													
3	3.1	Percentagem de atendimento das chamadas entradas na Linha de Helpdesk do Cartão de Cidadão	+	76% ≤ x ≤ 86%	50%	10%												
	3.2	Número de reclamações/apreciações desfavoráveis atendíveis	-	3	50%													
4	4.1	Prazo de resposta em dias úteis aos pedidos de informação sobre identificação civil com o grau de prioridade urgente (média mensal)	-	2	100%	10%				x								
5	6.2	N.º de propostas apresentadas para a disponibilização de novos serviços (por alargamento de competências ou colaboração com outras entidades)	+	1	100%	10%	x											
6	7.1	Tempo médio mensal de atendimento, em minutos	-	9 ≤ x ≤ 10	100%	10%												
7	8.1	Prazo de apresentação, em dias úteis, do Relatório de monitorização do serviço de CC e PEP (média mensal)	-	8	20%													
	8.2	Percentagem de reembolso da taxa de urgência relativamente ao total de pedidos urgentes (média mensal)	-	1% ≤ x ≤ 2%	20%					x								
	8.3	Número de medidas propostas para a melhoria dos sistemas de informação e bases de dados	+	3	20%	10%												
	8.4	N.º de horas de formação ministradas para desenvolvimento de competências de RH do IRN	+	721	20%													
	8.5	N.º de horas de formação ministradas para desenvolvimento de competências de outras entidades com quem o IRN colabora	+	400	20%													
8	10.1	Número de serviços de registo onde são disponibilizados serviços de outras entidades da AP	+	2	100%	10%											x	
9	11.1	Número de horas de formação a nível técnico/jurídico/procedimental	+	7	50%	10%												
	11.2	Número de horas de formação a nível aplicacional	+	98	50%													

## ↻ CONTEXTUALIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES

### Receção e entrega de pedido de cartão de residente (articulação com SEF)

A Resolução de Conselho De Ministros n.º 55-A/2014, de 15 de setembro prossegue uma nova Estratégia para a reorganização dos Serviços de Atendimento da Administração Pública que se foca num modelo de reorganização para um conjunto de serviços públicos setoriais cujas características, modo de prestação e tipo de interação com o utente mostram maior semelhança e potencial de integração, de entre outros, referem-se os serviços dos registos, o passaporte e a carta de condução.

Numa lógica de integração de serviços setoriais e de racionalização dos espaços físicos e de recursos e concomitantemente no incremento da, acessibilidade e da proximidade física da administração pública aos cidadãos, qualidade de atendimento dos serviços públicos prestados em todo o território nacional e da segregação de funções entre *front-office* e *backoffice*, encontram-se reunidas as condições para este Instituto juntamente com o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) ponderarem da oportunidade e conveniência em estabelecerem uma parceria que viabilizasse que o IRN passasse a desempenhar funções de *front-office* de requerimentos de concessão de autorização de residência e subsequente entrega dos títulos, à semelhança do que sucede com o Passaporte Eletrónico Português (PEP), mantendo-se inalteradas as competências para a concessão.

A intermediação do IRN, I.P., tem benefício direto para o cidadão, face à disseminação capilar pelo país dos serviços desconcentrados do IRN, I.P., cujo número de postos de atendimento já disponíveis permite suprir as necessidades na prestação destes serviços, e vantagens para o SEF, com a libertação dos seus serviços e recursos para outras funções.

Esta solução é também racional, em termos de redução da despesa, já que, por um lado, otimiza-se o equipamento existente de recolha de dados de identificação (beneficiando-se do know-how inerente à recolha dos dados e ao processamento de informação biométrica e biográfica já adquirido pelos funcionários de registo), viabiliza-se a tramitação eletrónica dos requerimentos de concessão de autorização de residência com diminuição significativa do suporte de papel, e possibilita-se a revisão dos custos ao nível da personalização do cartão de cidadão, Passaporte Eletrónico Português e Título de Residência, que é, em ambos os casos, assegurada pela mesma entidade, a Imprensa Nacional Casa da Moeda.

Elaboração da proposta e submissão à consideração superior até 30 de setembro de 2014.

### Definição das regras de negócio para reformulação da Base de dados de Identificação Civil.

Análise e desenho do processo de emigração da BDIC para uma nova plataforma tecnológica.

Da necessidade de descontinuar o ambiente rehosting torna-se necessário migrar a aplicação da BDIC para uma plataforma mais atual (web-based, webservices), onde serão migrados todos os interfaces de *front-end* e *back-end*, mantendo-se todas as funcionalidades e serviços associados.

Assegurar que todas as funcionalidades, bem assim como o acesso aos dados, ficarão disponíveis no novo sistema.

Levantamento e análise funcional de requisitos

A equipa do trabalho é constituída por elementos do IGFEJ, IP e do IRN, fazendo intervir em todas as fases do projeto os utilizadores chave que detêm o conhecimento do sistema e processos associados.

Início do Projeto: 7 de fevereiro de 2014.

Data de fim: dependência do IGFEJ, IP, porquanto ser a entidade que tem vindo a solicitar, casuisticamente, o apoio funcional do DIC, o qual tem sido prontamente disponibilizado.

### Protocolos com condições preferências

Considerando que:

- O cartão de cidadão (CC) é um documento autêntico que contém os dados de cada cidadão relevantes para a sua identificação e que constitui título bastante para provar a identidade do seu titular perante quaisquer entidades públicas e privadas, sendo válido em todo o território nacional;
- O CC permite ao respetivo titular provar a sua identidade perante terceiros através de autenticação eletrónica, assim como autenticar de forma unívoca através de uma assinatura eletrónica qualificada a sua qualidade de autor de um documento eletrónico;
- O CC integra, além de elementos visíveis e de uma zona específica destinada à leitura óptica reservada a entidades ou serviços do Estado e da Administração Pública, um circuito integrado que contém uma zona livre que o respetivo titular pode utilizar, por sua vontade, para arquivar informações pessoais;
- No âmbito do direito constitucionalmente consagrado no artigo 26º da Constituição da República Portuguesa, nomeadamente o direito à identidade pessoal é efetuado a disponibilização de equipamentos portáteis de recolha de dados biométricos no âmbito da prestação do serviço de emissão de CC, contribuindo para a aproximação dos serviços à população visada, facilitando o acesso ao novo documento de identificação;

Esta iniciativa é alargada a todos os estabelecimentos públicos ou privados, abrangendo ainda os trabalhadores, auxiliares, bem como o demais pessoal administrativo.

A importância e as vantagens associadas à criação de uma parceria entre a entidade que gere as operações relacionadas, nomeadamente, com a emissão, desenvolvimento, promoção e a utilização do cartão de cidadão, o IRN e, e aquela que, pretende fruir das aptidões do CC, são celebrados protocolos em que:

- O IRN disponibiliza às entidades nos termos e de acordo com as atribuições e competências que lhes estão cometidas, os acessos e os meios técnicos e eletrónicos necessários para a utilização das aptidões do cartão de cidadão e dos certificados a ele associados, nomeadamente no que concerne à comprovação da identidade do titular do cartão de cidadão perante terceiros através da autenticação eletrónica e à autenticação de forma unívoca, através de uma assinatura eletrónica qualificada da qualidade de autor de um documento eletrónico;
- A disponibilização referida no parágrafo anterior visa o incremento da utilização da assinatura dos documentos digitais elaborados por parte dos titulares, através do serviço de agendamento do cartão de cidadão.

Metodologia:

- O IRN, através da sua rede desconcentrada de balcões, assegura os serviços de receção dos pedidos de emissão e de substituição do cartão de cidadão na área territorial correspondente, dando

prioridade na receção dos pedidos de emissão do CC solicitado pelos beneficiários desses Protocolos;

- Esta iniciativa remonta ao ano de 2008 e tem vindo a ser seguida, sendo que o sucesso da mesma depende da adesão das entidades, não obstante a divulgação que anualmente é efetuada junto de outras entidades diversas das abrangidas; e
- Muitos dos Protocolos são de execução continuada, vão sendo executados ao longo de vários anos.

### CC vai à escola

O IRN promoveu a dotação dos seus serviços de equipamento móvel adequado que permite a prestação de serviço externo (fora da repartição) de cartão de cidadão, garantindo a promoção da acessibilidade aos serviços a todo e qualquer cidadão, permitindo a satisfação das suas necessidades, independentemente do local em que se encontrem.

Nesta conformidade, a recolha dos dados é efetuada por funcionários do IRN, IP com recurso a este equipamento móvel específico, que se deslocam aos Estabelecimentos da área geográfica do serviço a que pertencem.

A articulação com os representantes dos menores é promovida pelos Estabelecimentos Escolares. A modalidade de entrega (levantamento no serviço ou no Estabelecimento) é escolhida pelos representantes dos menores.

A adesão a esta iniciativa tem impacto muito positivo na qualidade do serviço público de cartão de cidadão, porquanto evita que as crianças se tenham de deslocar aos balcões, proporcionando aos menores e aos seus pais maior comodidade no acesso ao documento de identificação que desta forma não despendem de tempo em deslocações e em filas de espera.

Para o IRN constitui também uma mais-valia, prevenindo-se constrangimentos no atendimento provocados pela afluência simultânea dessas crianças aos balcões de atendimento e diminuindo-se os tempos médios de espera para atendimento, assegurando-se a qualidade na prestação do serviço dentro e fora da repartição.

Quanto às metas futuras do Projeto, o IRN, IP pretende continuar esta iniciativa, estando já em marcha para o corrente ano letivo de 2014-2015, de forma a dar continuidade ao objetivo de proporcionar uma maior rapidez e acessibilidade na obtenção do documento de identificação, prosseguindo na construção da excelência dos serviços prestados.

O DIC assegura a monitorização do projeto a nível nacional.

### Formação de formadores em novas competências

O IRN, IP tem vindo a assegurar a chefia dos projetos que se traduzem em novas competências para o IRN, IP. Neste âmbito assegura as necessidades formativas a nível nacional, presta apoio permanente aos balcões via telefone e *e-mail* através de uma equipa de trabalho dedicada.

Assegura a elaboração e disponibilização de manuais de procedimentos através de uma colaboração estreita e permanente com a equipa de Projeto da entidade parceira.

Tem vindo também a gerir a criação dos utilizadores e atribuição dos perfis aos oficiais e dirigentes do IRN, IP, harmonizando as necessidades próprias com as regras da entidade parceira.

## 2 REGISTO CIVIL

### ➤ MISSÃO E ATIVIDADE CORRENTE

O registo civil tem por função registar os factos sujeitos a registo civil obrigatório respeitantes a portugueses, designadamente, desde o seu nascimento à sua morte, ainda que ocorridos o estrangeiro; e integrar os registos lavrados pelos agentes diplomáticos ou consulares portugueses.

DIAGRAMA DE ATIVIDADES DO PROCESSO

SERVIÇOS PRESTADOS

\* 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);

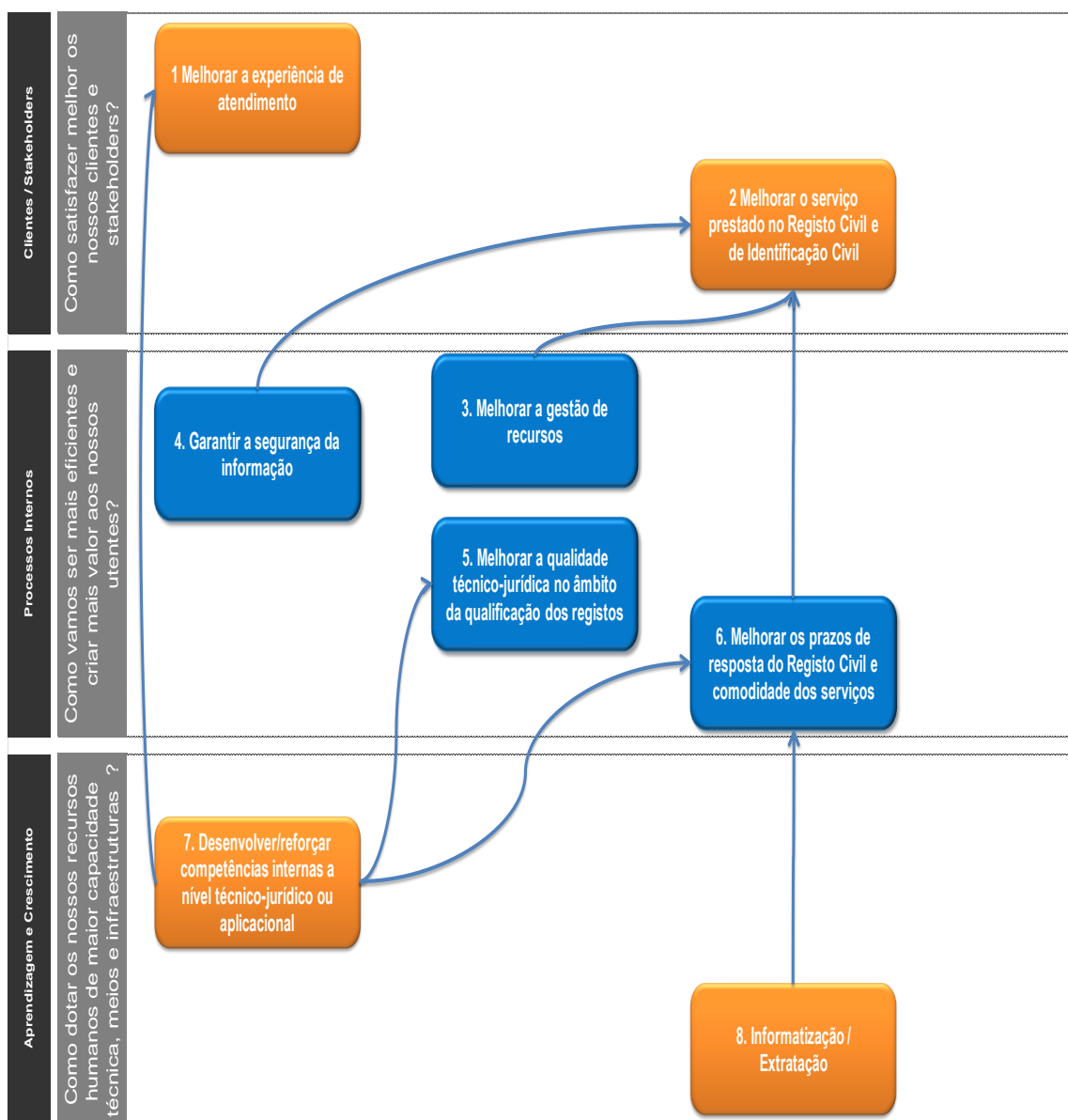
\* Registrar casamentos e óbitos ocorridos no estrangeiro, quando o nascimento de algum dos nubentes ou do falecido se encontrar lavrado em território português;

\* Integrar os registos lavrados pelos agentes diplomáticos ou consulares portugueses

Orientações Estratégicas

- 1 Criar condições para facilitar e incentivar o acesso aos serviços de registo e à informação registal
- 2 Reforçar a segurança jurídica dos atos e procedimentos
- 3 Garantir a resposta dentro dos prazos legalmente estabelecidos
- 4 Alargar a oferta de serviços
- 5 Contribuir para a livre circulação transfronteiriça de pessoas, bens e serviços
- 6 Fortalecer a cooperação
- 7 Otimizar a gestão dos recursos materiais, financeiros e humanos

38



Objetivos	Indicadores	Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Meta	Peso do Objetivo	Peso do Indicador	
1	1.1	Tempo médio de espera até ao atendimento (SGA)	-	14	12,5%	33,3%
	1.2	Taxa de satisfação do utentes com o atendimento (Parâmetro "cortesia" do Inq. Satisfação)	+	93,8		33,3%
	1.3	Taxa de satisfação do utentes com o atendimento (Parâmetro "disponibilidade" do Inq. Satisfação)	+	87%		33,3%
2	2.1	Taxa de satisfação dos utentes com a resolução do assunto (Parâmetro "Eficiência na resolução do assunto" do Inq. Sat.)	+	91,9%	12,5%	33,3%
	2.2	Taxa de satisfação dos utentes com o tempo de resposta (Parâmetro "Tempo de resposta na resolução do assunto" do Inq. Sat.)	+	89,8%		33,3%
	2.3	N.º de reclamações atendíveis no livro amarelo relativas à atividade registal	-	59		33,3%
3	3.1	Produtividade per capita	+	5318,64	12,5%	100,0%
4	4.1	Percentagem de erros nas informatizações face ao n.º total	-	25%	12,5%	100,0%
5	5.1	Percentagem de erros técnico-jurídicos muito graves na execução de atos e procedimentos do Registo Civil, face ao total de pedidos/apresentações	-	25%	12,5%	50%
	5.2	N.º mensal de sessões de esclarecimento técnico-jurídico aos funcionários do serviço ou emanação de diretrizes para uniformização de procedimentos	+	1		50%
6	6.1	Percentagem de serviços de registo com TMR na execução/confirmação dos atos de registo igual ou inferior aos prazos legais estabelecidos	+	88%	12,5%	100,0%
7	7.1	N.º de horas de formação a nível técnico-jurídico	+	1229	12,5%	50,0%
	7.2	N.º de horas de formação a nível aplicacional	+	2351,57		50,0%
8	8.1	N.º de informatizações/ extratações	+	1.400.000	12,5%	100,0%



### 3 REGISTO AUTOMÓVEL

#### ➤ MISSÃO E ATIVIDADE CORRENTE

O registo automóvel tem por função definir e publicitar a situação jurídica dos bens móveis, tendo em vista a segurança do comércio jurídico.

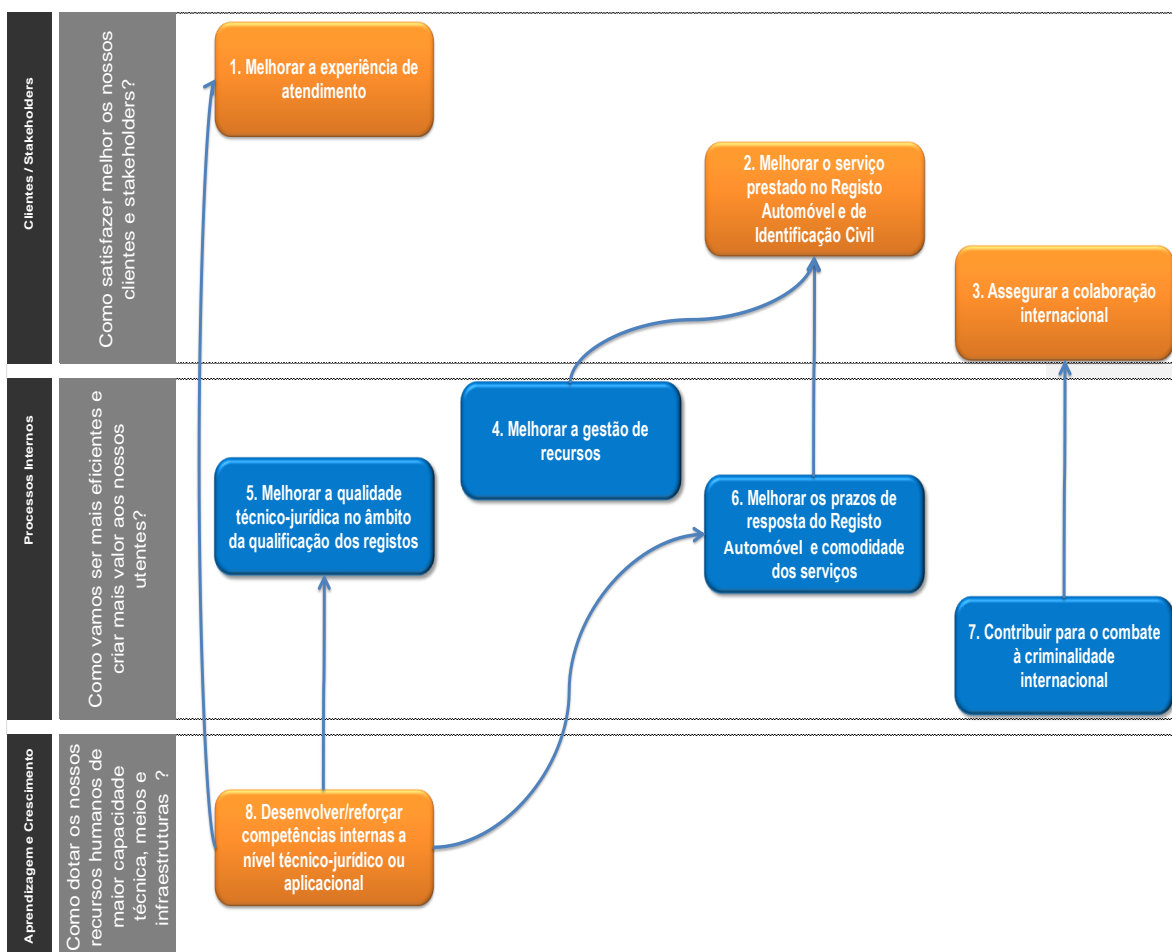
#### ➤ DIAGRAMA DE ATIVIDADES DO PROCESSO

#### MISSÃO E SERVIÇOS PRESTADOS

Definir e publicitar a situação jurídica dos bens móveis, tendo em vista a segurança do comércio jurídico;  
 Disponibilizar balcões únicos que, num só local, permitam 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

- 1 Criar condições para facilitar e incentivar o acesso aos serviços de registo e à informação registal
- 2 Reforçar a segurança jurídica dos atos e procedimentos
- 3 Garantir a resposta dentro dos prazos legalmente estabelecidos
- 4 Alargar a oferta de serviços
- 5 Contribuir para a livre circulação transfronteiriça de pessoas, bens e serviços
- 6 Fortalecer a cooperação
- 7 Otimizar a gestão dos recursos materiais, financeiros e humanos





Objetivos	Indicadores		Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Meta	Peso do Objetivo	Peso do Indicador
1	1.1	Tempo médio de espera até ao atendimento (SGA)	-	12	12,5%	33,3%
	1.2	Taxa de satisfação do utentes com o atendimento (Parâmetro "cortesia" do Inq. Satisfação)	+	97,2%		33,3%
	1.3	Taxa de satisfação do utentes com o atendimento (Parâmetro "disponibilidade" do Inq. Satisfação)	+	88,6%		33,3%
2	2.1	Taxa de satisfação dos utentes com a resolução do assunto (Parâmetro "Eficiência na resolução do assunto" do Inq. Sat.)	+	94,7%	12,5%	33,3%
	2.2	Taxa de satisfação dos utentes com o tempo de resposta (Parâmetro "Tempo de resposta na resolução do assunto" do Inq. Sat.)	+	92,5%		33,3%
	2.3	N.º de reclamações atendíveis no livro amarelo relativas à atividade registal	-	2		33,3%
3	3.1	Desvio em semanas relativamente à data prevista para a apresentação de propostas legislativas para a implementação do tratado de PRUM e da Diretiva para o intercâmbio transfronteiriço da informação	-	36	12,5%	100%
4	4.1	Produtividade per capita	+	31875,95	12,5%	100%
5	5.1	Percentagem de erros técnico-jurídicos muito graves na execução de atos e procedimentos do Registo Automóvel, face ao total de pedidos/apresentações	-	< 25%	12,5%	100%
6	6.1	Percentagem de serviços de registo com TMR na execução/confirmação dos atos de registo igual ou inferior aos prazos legais estabelecidos	+	88%	12,5%	50%
	6.2	N.º de ações de formação junto das profissões jurídicas ou dos detentores de certificados digitais com vista ao aumento do uso do canal online	+	5	12,5%	50%
7	7.1	N.º de propostas legislativas para implementação do tratado de PRUM e da Diretiva para o intercâmbio transfronteiriço da informação	+	1	12,5%	100%
8	8.1	N.º de horas de formação a nível técnico-jurídico	+	70	12,5%	50%
	8.2	Número de horas de formação a nível aplicacional	+	478,86		50%

## 4 REGISTO PREDIAL

### ➔ MISSÃO E ATIVIDADE CORRENTE

O registo predial tem por função definir e publicitar a situação jurídica dos bens imóveis, tendo em vista a segurança do comércio jurídico.

### ➔ DIAGRAMA DE ATIVIDADES DO PROCESSO

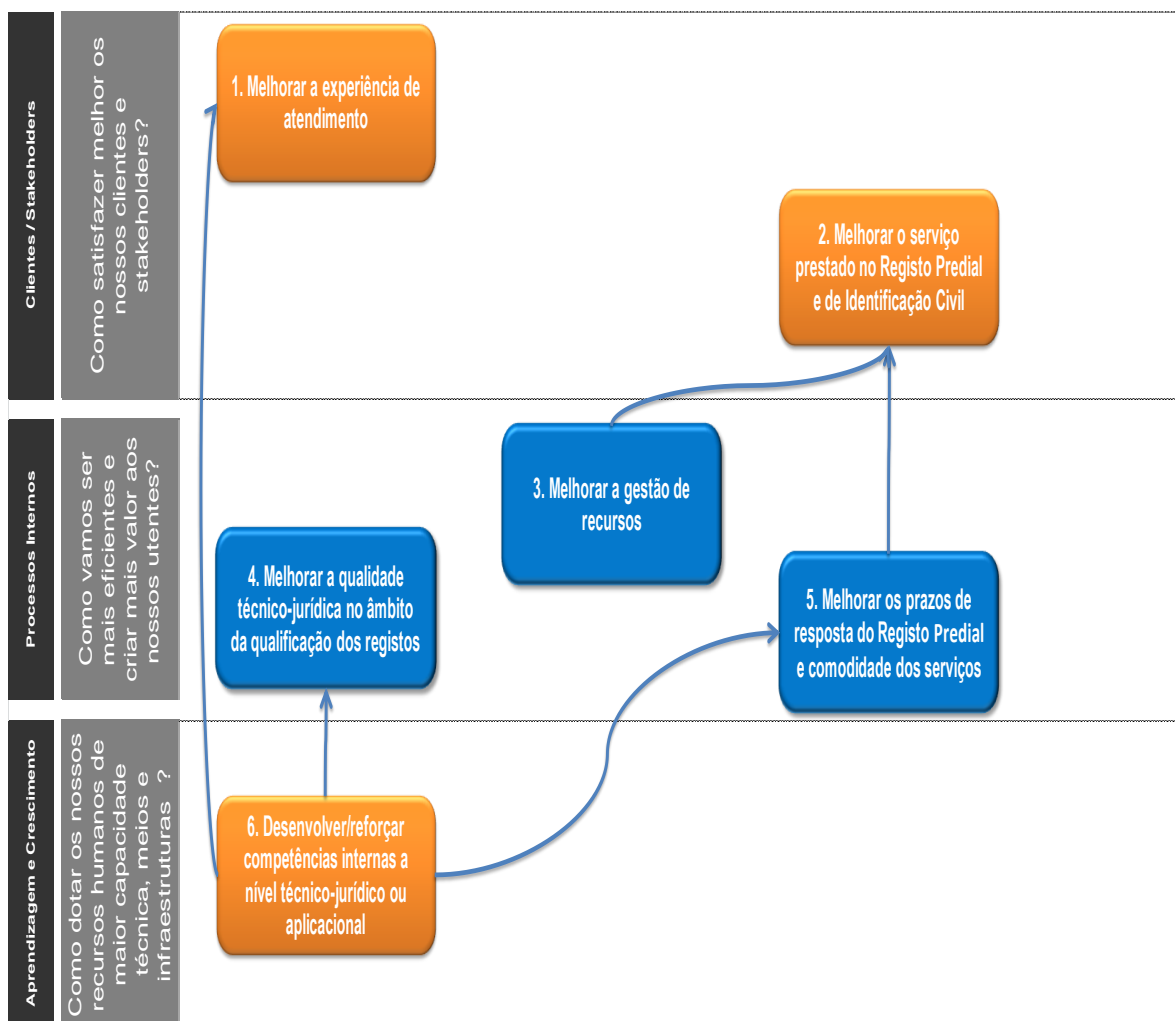
Orientações Estratégicas	
1	Criar condições para facilitar e incentivar o acesso aos serviços de registo e à informação registal
2	Reforçar a segurança jurídica dos atos e procedimentos
3	Garantir a resposta dentro dos prazos legalmente estabelecidos
4	Alargar a oferta de serviços
5	Contribuir para a livre circulação transfronteiriça de pessoas, bens e serviços
6	Fortalecer a cooperação
7	Otimizar a gestão dos recursos materiais, financeiros e humanos

### MISSÃO E SERVIÇOS PRESTADOS

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

Disponibilizar balcões únicos que, num só local, permitam 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);

42



Objetivos	Indicadores		Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Meta	Peso do Objetivo	Peso do Indicador
1	1.1	Tempo médio de espera até ao atendimento (SGA)	-	9	16,6%	33,3%
	1.2	Taxa de satisfação do utentes com o atendimento (Parâmetro "cortesia" do Inq. Satisfação)	+	98,2%		33,3%
	1.3	Taxa de satisfação do utentes com o atendimento (Parâmetro "disponibilidade" do Inq. Satisfação)	+	91,4%		33,3%
2	2.1	Taxa de satisfação dos utentes com a resolução do assunto (Parâmetro "Eficiência na resolução do assunto" do Inq. Sat.)	+	95,4%	16,6%	33,3%
	2.2	Taxa de satisfação dos utentes com o tempo de resposta (Parâmetro "Tempo de resposta na resolução do assunto" do Inq. Sat.)	+	94,6%		33,3%
	2.3	N.º de reclamações atendíveis no livro amarelo relativas à atividade registal	-	18		33,3%
3	3.1	Produtividade per capita	+	7646,9	16,6%	100,0%
4	4.1	Percentagem de erros técnico-jurídicos muito graves na execução de atos e procedimentos do Registo Predial, face ao total de pedidos/apresentações	-	< 25%	16,6%	100,0%
5	5.1	Percentagem de serviços de registo com TMR na execução/confirmação dos atos de registo igual ou inferior aos prazos legais estabelecidos	+	88%	16,6%	100,0%
6	6.1	Número de horas de formação a nível técnico-jurídico (**)	+	406	16,6%	50,0%
	6.2	Número de horas de formação a nível aplicacional (**)	+	620		50,0%

## 5 REGISTO COMERCIAL

### ➔ MISSÃO E ATIVIDADE CORRENTE

O registo comercial destina-se a dar publicidade à situação jurídica dos comerciantes individuais, das sociedades comerciais, das sociedades civis sob forma comercial e dos estabelecimentos individuais de responsabilidade limitada, tendo em vista a segurança do comércio jurídico.

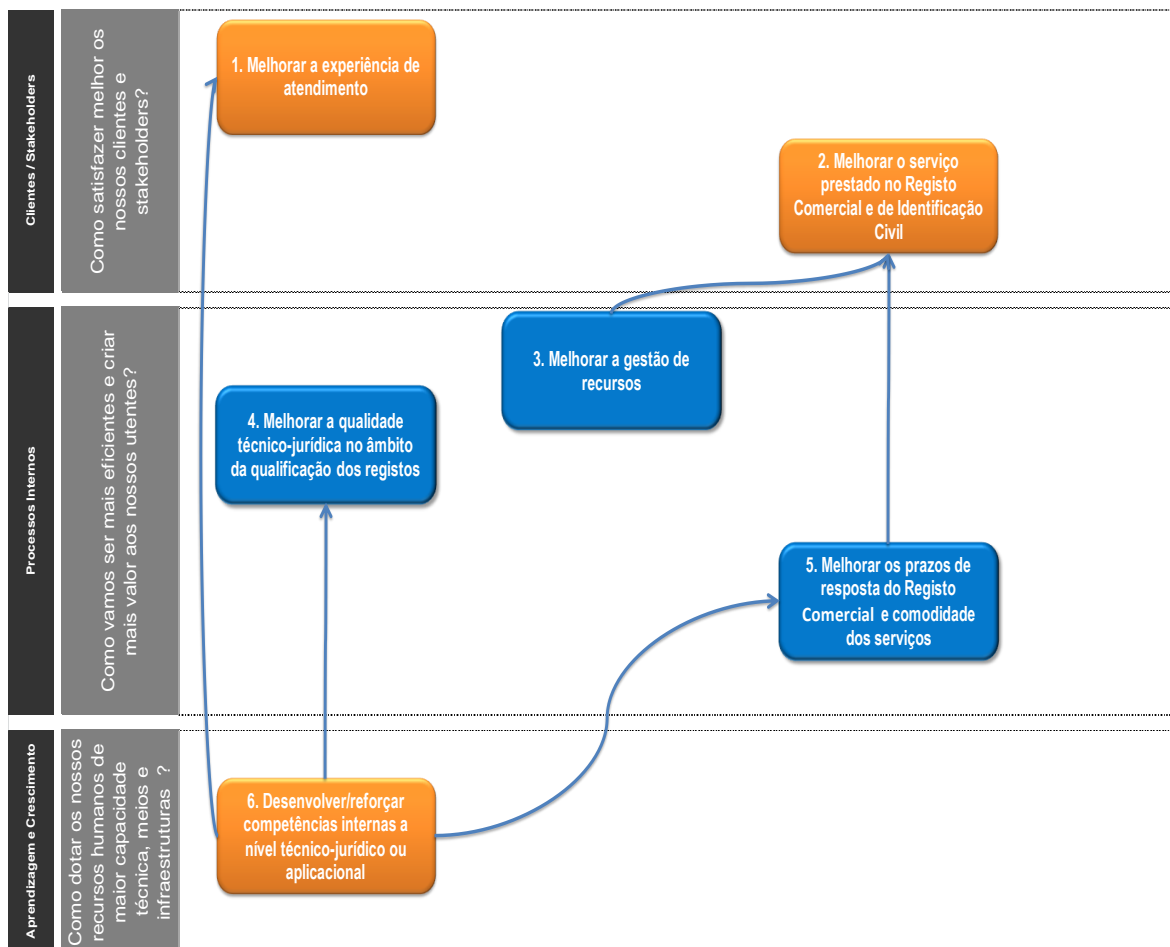
### ➔ DIAGRAMA DE ATIVIDADES DO PROCESSO

Orientações Estratégicas	
1	Criar condições para facilitar e incentivar o acesso aos serviços de registo e à informação registal
2	Reforçar a segurança jurídica dos atos e procedimentos
3	Garantir a resposta dentro dos prazos legalmente estabelecidos
4	Alargar a oferta de serviços
5	Contribuir para a livre circulação transfronteiriça de pessoas, bens e serviços
6	Fortalecer a cooperação
7	Otimizar a gestão dos recursos materiais, financeiros e humanos

### MISSÃO E SERVIÇOS PRESTADOS

Definir e publicar a situação jurídica das entidades comerciais, 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);



Objetivos	Indicadores	Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Meta	Peso do Objetivo	Peso do Indicador
-----------	-------------	---	------	------------------	-------------------

1	1.1	Tempo médio de espera até ao atendimento (SGA)	-	13	16,6%	33,3%
	1.2	Taxa de satisfação do utentes com o atendimento (Parâmetro "cortesia" do Inq. Satisfação)	+	97,4%		33,3%
	1.3	Taxa de satisfação do utentes com o atendimento (Parâmetro "disponibilidade" do Inq. Satisfação)	+	90,1%		33,3%
2	2.1	Taxa de satisfação dos utentes com a resolução do assunto (Parâmetro "Eficiência na resolução do assunto" do Inq. Sat.)	+	96,5%	16,6%	33,3%
	2.2	Taxa de satisfação dos utentes com o tempo de resposta (Parâmetro "Tempo de resposta na resolução do assunto" do Inq. Sat.)	+	94,6%		33,3%
	2.3	N.º de reclamações atendíveis no livro amarelo relativas à atividade registal	-	2		33,3%

3	3.1	Produtividade per capita	+	18643,86	16,6%	100%
4	4.1	Percentagem de erros técnico-jurídicos muito graves na execução de atos e procedimentos do Registo Comercial, face ao total de pedidos/apresentações	-	25%	16,6%	50%
	4.2	N.º mensal de sessões de esclarecimento técnico-jurídico aos funcionários do serviço relativamente aos atos que envolvam competências próprias ou delegadas dos oficiais.	+	1		50%
5	5.1	Percentagem de serviços de registo com TMR na execução/confirmação dos atos de registo igual ou inferior aos prazos legais estabelecidos	+	88%	16,6%	33,3%
	5.2	Percentagem de processos de RJPADLEC instaurados na sequência de comunicação oficiosa da A.T.	+	90%		33,3%
	5.3	Percentagem de processos de RJPADLEC concluídos, instaurados na sequência de comunicação oficiosa da A.T.	+	70%		33,3%

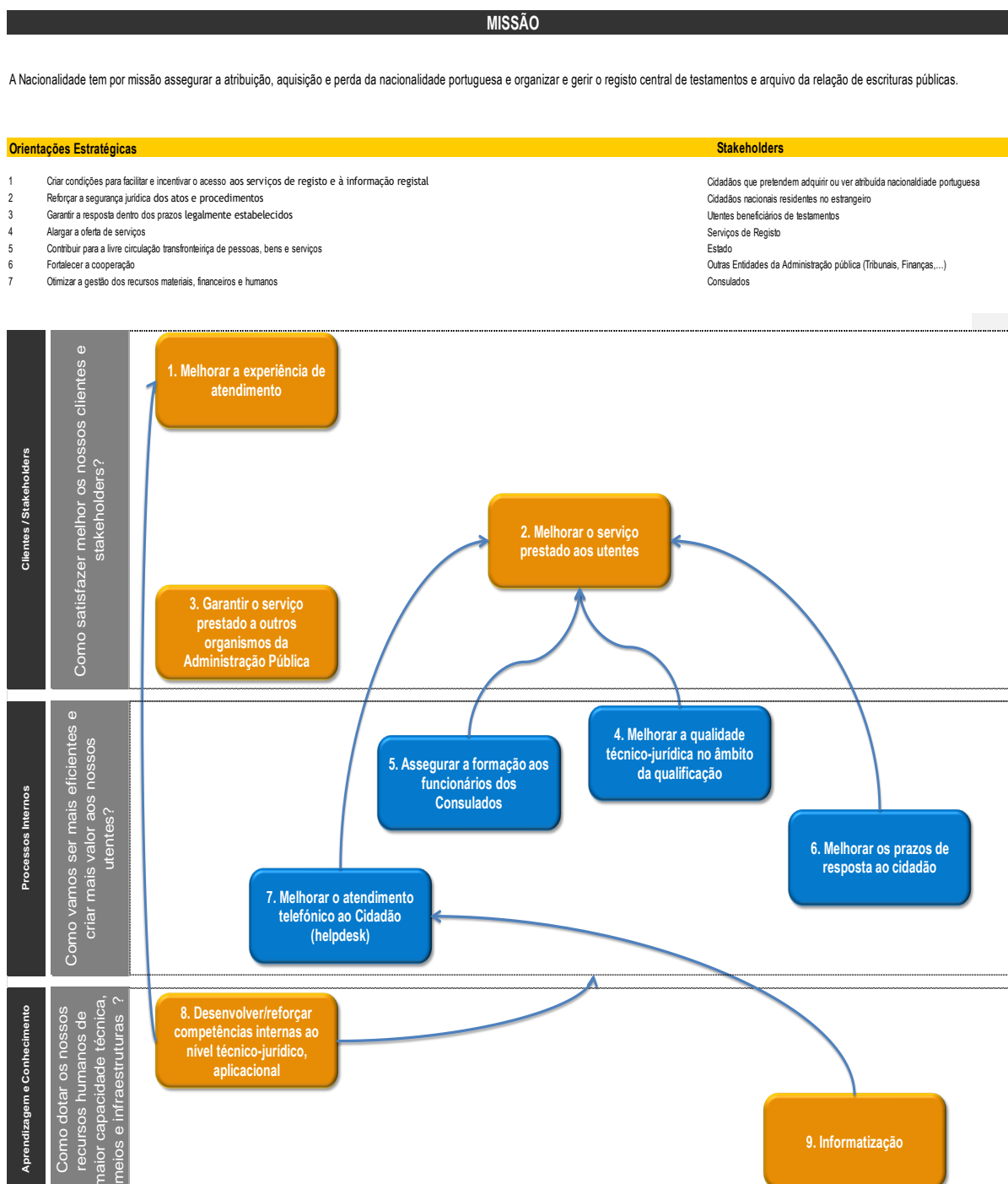
6	6.1	Número de horas de formação a nível técnico-jurídico (**)	+	428	16,6%	50,0%
	6.2	Número de horas de formação a nível aplicacional (**)	+	666,57		50,0%

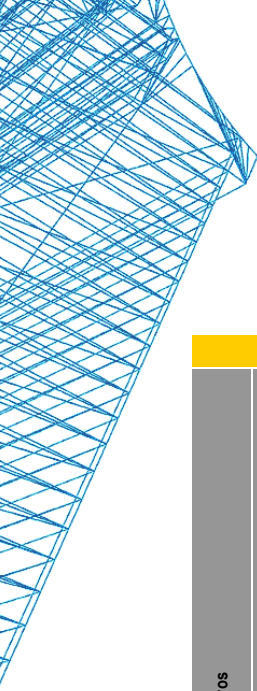
## 6 REGISTO NACIONALIDADE

### ➤ MISSÃO E ATIVIDADE CORRENTE

A nacionalidade visa assegurar a atribuição, aquisição e perda da nacionalidade portuguesa; e organizar e gerir o registo central de testamentos e arquivo da relação de escrituras públicas.

### ➤ DIAGRAMA DE ATIVIDADES DO PROCESSO





		Iniciativas/ Atividades						
Objetivos	Indicadores	Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Meta	Peso do Objetivo	Peso do Indicador	Formação interna qualificante	Adoptar o novo sistema de gestão de atendimento SIGA	Distribuição das listagens de assentos aos serviços de registo envolvidos no processo de informatização dos assentos de nascimento digitalizados da Conservatória dos Registos Centrais
1	1.1	Tempo médio de espera até ao atendimento (SGA/SIGA)	-	9		33,3%	x	x
	1.2	Taxa de satisfação do utentes com o atendimento (Parâmetro "cortesia" do Inq. Satisfação)	+	98,8%	10%	33,3%	x	
	1.3	Taxa de satisfação do utentes com o atendimento (Parâmetro "disponibilidade" do Inq. Satisfação)	+	93,8%		33,3%	x	
2	2.1	Taxa de satisfação dos utentes com a resolução do assunto (Parâmetro "Eficiência na resolução do assunto" do Inq. Sat)	+	93,1%		33,3%	x	
	2.2	Taxa de satisfação dos utentes com o tempo de resposta (Parâmetro "Tempo de resposta na resolução do assunto" do Inq. Sat)	+	89,4%	10%	33,3%	x	
	2.3	N.º de reclamações atendíveis no livro amarelo relativas à atividade	-	3		33,3%	x	x
3	3.1	Prazo médio de resposta, em dias úteis, aos pedidos de informação de certidões e informação de testamentos	-	2	10%	100,0%	x	
4	4.1	Percentagem de erros técnico-jurídicos muito graves na execução de atos e procedimentos, face ao total de pedidos	-	25%	10%	100,0%	x	
5	5.1	Taxa de execução das acções de formação aos consulados aprovadas nas candidaturas ao POPH	+	100%	10%	100,0%	x	
6	6.1	Tempo médio anual de tramitação interna, em meses, de atos e procedimentos	-	5	10%	100,0%	x	
7	7.1	Percentagem de chamadas atendidas pela equipa afecta ao serviço de atendimento (2ª linha), face ao total das chamadas direccionadas a esse serviço	+	70%	10%	100,0%	x	
8	8.1	N.º de horas de formação a nível técnico-jurídico (**)	+	182	10%	50,0%	x	
	8.2	N.º de horas de formação a nível aplicacional (**)	+	112		50,0%	x	
9	9.1	N.º de informatizações de assentos	+	28720	10%	100,0%		x

## ➔ CONTEXTUALIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES

### INSTALAÇÃO DO NOVO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO SIGA

Melhorar a gestão dos recursos afetos ao atendimento por forma a diminuir o tempo médio de espera até ao atendimento.

Macro tarefas:

- Fornecimento dos dados necessários à instalação da aplicação de gestão de atendimento;
- Formação de funcionários na nova aplicação de gestão de atendimento.

Data prevista de conclusão: 31.12.2014

### FORMAÇÃO INTERNA QUALIFICANTE

Melhorar as competências dos recursos humanos que se traduzam em aumento de qualidade nos serviços prestados ou que visem assegurar a rotatividade de funções e ocupação de postos de trabalho com perfis diversos.

Macro tarefas:

- Calendarização da formação e sua divulgação;
- Preparação dos materiais pedagógicos.

Data prevista de conclusão: 31.07.2014

### DISTRIBUIÇÃO DAS LISTAGENS DE ASSENTOS DE NASCIMENTO AOS SERVIÇOS DE REGISTO ENVOLVIDOS NO PROCESSO DE INFORMATIZAÇÃO DIGITALIZADOS DA CONSERVATÓRIA DOS REGISTOS CENTRAIS

Permitir a disponibilização atempada das listagens de assentos a informatizar pelos serviços de registos indicados pelo SAIGS, para que possam superar os objetivos estipulados às respetivas unidades orgânicas em sede de SIADAP.

Macro tarefas:

- Construção das *queries* ao sistema informático HINTZ;
- Distribuição das listagens requeridas pelos serviços de registo;
- Verificação do correto preenchimento das listagens devolvidas pelos serviços de registo.

Data prevista de conclusão: 31.12.2014

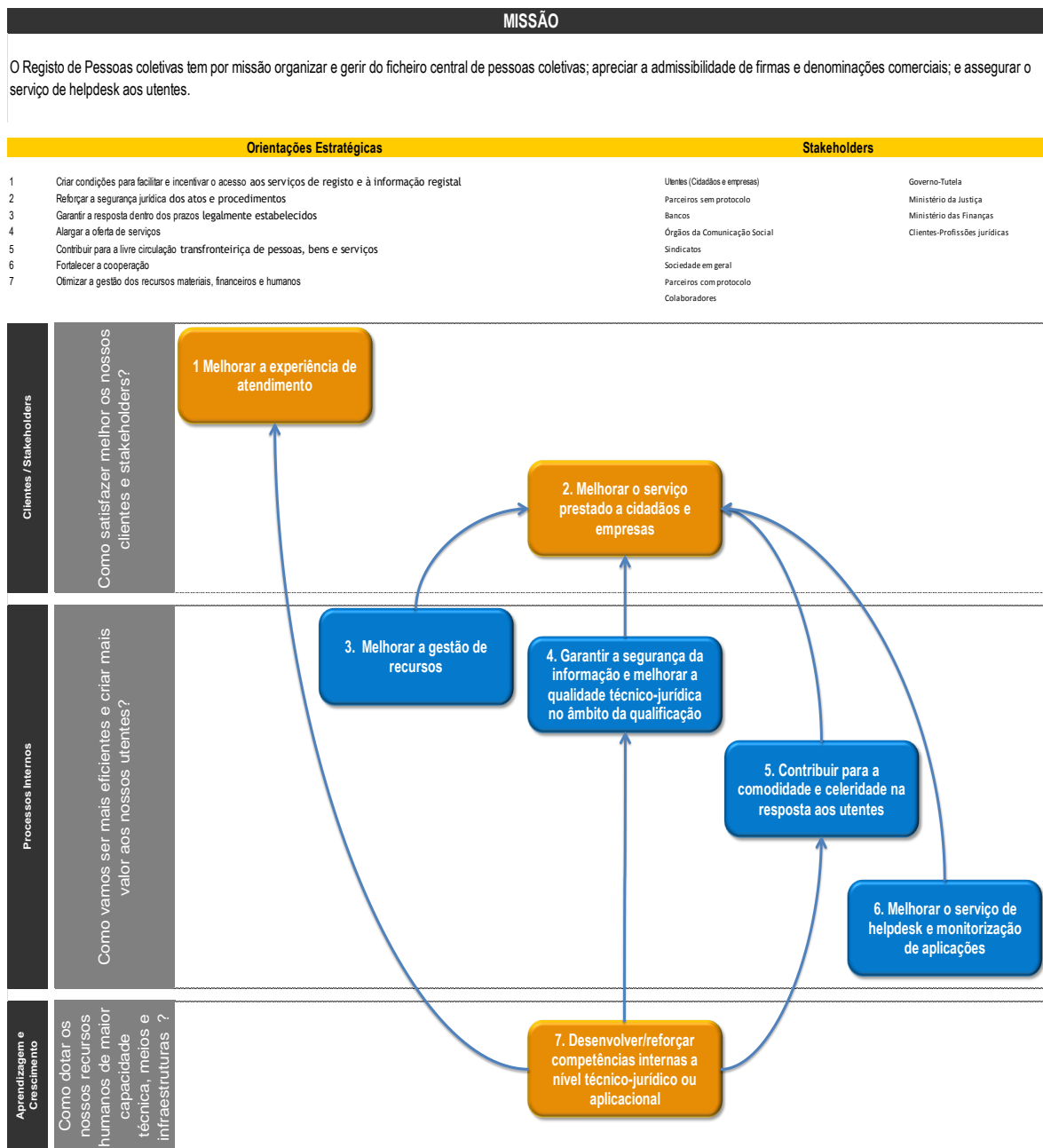


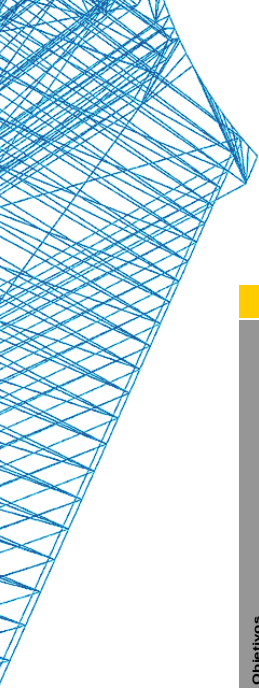
## 7 REGISTO DE PESSOAS COLETIVAS

### ➔ MISSÃO E ATIVIDADE CORRENTE

O registo de pessoas coletivas visa organizar e gerir do ficheiro central de pessoas coletivas; apreciar a admissibilidade de firmas e denominações; e registar as pessoas coletivas religiosas.

➔ **DIAGRAMA DE ATIVIDADES DO PROCESSO**





Iniciativas/ Atividades																	
Objetivos	Indicadores	Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Meta	Peso do Objeto	Peso do Indicador	Aumentar o nº de recursos humanos habilitados a executar serviços geradores de receita	Monitorização dos atos praticados	Coordenação do atendimento presencial	Formação	Rigorous monitorização dos prazos	Otimização dos RH	Implementação de mecanismos de controlo de cumprimento de prazos	Testes diários às aplicações	Propostas de melhoria	Reporte de erros às equipas técnicas	Linha de Registos	
1	1.1	Tempo médio de espera até ao atendimento (SGA)	-	8	14,29%	33,3%											
	1.2	Taxa de satisfação do utentes com o atendimento (Parâmetro "cortesia" do Inq. Satisfação)	+	99,4%		33,3%											
	1.3	Taxa de satisfação do utentes com o atendimento (Parâmetro "disponibilidade" do Inq. Satisfação)	+	98,1%		33,3%											
2	2.1	Taxa de satisfação dos utentes com a resolução do assunto (Parâmetro "Eficiência na resolução do assunto" do Inq. Sat)	+	99,4%	14,29%	25,0%	X										
	2.2	Taxa de satisfação dos utentes com o tempo de resposta (Parâmetro "Tempo de resposta na resolução do assunto" do Inq. Sat)	+	99,4%		25,0%	X										
	2.3	N.º de reclamações atendíveis no livro amarelo relativas à atividade registal	-	6		25,0%		X	X	X							
	2.4	Prazo de execução, em dias úteis, das devoluções (média mensal)	-	5 < x < 7		25,0%											
3	3.1	Produtividade per capita	+	14 234	14,29%	50,0%	X										
4	4.1	Percentagem de erros técnico-jurídicos muito graves na execução de atos e procedimentos, face ao total de pedidos/apresentações	-	0,5%	50,0%												
5	5.1	TMR na execução/confirmação dos atos de registo, em dias úteis	-	8	14,29%	20,0%			X								
	5.2	Prazo de execução das transferências para o Registo Civil	-	1.º dia útil de cada semana		20,0%											
	5.3	Prazo de execução das transferências para o Registo Predial	-	Diário por ref ao dia anterior		20,0%											
	5.4	Prazo de execução das transferências para o Registo Comercial	-	Diário por ref ao dia anterior		20,0%											
	5.5	Prazo de execução das transferências para o Registo Automóvel	-	1.º dia útil de cada semana		20,0%											
6	6.1	Percentagem de chamadas atendidas pela equipa afecto ao serviço de atendimento (2ª linha), face ao total das chamadas direccionadas a esse serviço	+	20% < x < 85%	14,29%	33,3%			X						X		
	6.2	N.º de verificações diárias para monitorizar as aplicações online	+	1		33,3%						X	X	X			
	6.3	Prazo de reporte por e-mail ao IGFEJ a partir do conhecimento da deficiência, com referência ao dia anterior	-	9:30m		33,3%			X			X	X	X			
7	7.1	Número de horas de formação a nível técnico-jurídico (**)	+	273	14,29%	50,0%			X								
	7.2	Número de horas de formação a nível aplicacional (**)	+	119		50,0%				X							



## ➤ CONTEXTUALIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES

### AUMENTAR O Nº DE RH HABILITADOS A EXERCER MAIS FUNÇÕES ASSEGURANDO A RESPETIVA FORMAÇÃO INTERNA.

1. Aumentar o número de recursos humanos com competência para a análise e decisão da admissibilidade de pedidos de certificados, bem como das respostas às pendências e demais solicitações dos utentes permitindo uma melhor e mais adequada rotatividade de funções e afetação de funcionários à gestão diária das tarefas.

Pressupostos:

Formação;

- Acompanhamento e monitorização diária das tarefas desenvolvidas;
- Realização periódica de reuniões com vista ao esclarecimento de dúvidas e uniformização de procedimentos.

Prazo: 1º trimestre de 2014

2. Dotar funcionários do RNPC que prestam serviço de balcão de conhecimentos em matéria de Prevenção do Branqueamento de Capitais.

Dotar os funcionários do RNPC que prestam serviço de atendimento presencial, de conhecimentos em matéria de Prevenção do Branqueamento de Capitais, de forma a poderem detetar situações anómalas que careçam de participação e bem assim dotar os referidos funcionários de conhecimentos que permitam identificar os deveres a que os serviços estão sujeitos.

Pressupostos:

Formação.

Prazo: 2º semestre de 2014

3. Dotar os funcionários da Linha Registos de conhecimentos em matéria de registo comercial *online* e registo predial online

Dotar os funcionários da 1ª linha da Linha Registos de conhecimentos em matéria de registo comercial online e registo predial online, habilitando os mesmos para responderem às questões colocadas nessa matéria pelos utilizadores externos.

Pressupostos:

Formação.

Prazo: 1º semestre de 2014

4. Dotar funcionários do RNPC das competências necessárias à tarefa de informatização de pedidos de marcas e logótipos

Aumentar o número de recursos humanos com competência para a receção, informatização e prestação de informações em matérias do Instituto Nacional de Propriedade Industrial (pedidos de marcas e logótipos).

Pressupostos:

Formação;

Acompanhamento e monitorização diária das tarefas desenvolvidas;

Prazo: 4º trimestre de 2014

5. Dotar os funcionários do RNPC das competências e conhecimentos necessários em matéria de inscrição e identificação de entidades no Ficheiro Central de Pessoas Coletivas.

Aumentar o número de recursos humanos com competência para a análise e decisão dos pedidos de inscrição/identificação de entidades a inscrever no FCPC, bem como das respostas e solicitações dos utentes ao balcão, permitindo uma melhor e mais adequada rotatividade de funções e afetação de funcionários à gestão diária de outras tarefas.

Pressupostos:

Formação;

Acompanhamento e monitorização diária das tarefas desenvolvidas;

Prazo: 2º trimestre de 2014

#### ACESSO À BASE DE DADOS DAS CONTAS ANUAIS (BDCA) POR PROTOCOLO

Disponibilização do serviço de acesso à BDCA previsto no artº 13º-J da Portaria nº 1416-A/2006, de 19.12 com a redação introduzida pela Portaria nº 286/2012, de 20.09.

Trata-se de um serviço que permite, mediante celebração de protocolo com o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., o acesso à informação constante da Base de Dados das Contas Anuais num formato distinto da certidão de contas anuais que consiste na aquisição de uma assinatura anual a que está associado um determinado número de acessos.

Pressupostos:

- Desenvolvimento da aplicação informática de suporte a cargo do IGFEJ;
- Análise funcional e realização de testes pelo RNPC;
- Criação do HelpDesk no RNPC de suporte aos utilizadores

- Divulgação do novo serviço no site do IRN, na *Knowledge Base* da Linha Registos, no Portal Estatístico de Informação Empresarial do IRN e na *Homepage* do RNPC.

Prazo: 1º trimestre de 2014

### PROPOSTAS DE MELHORIAS

#### 1. Finalidade no *site* do Casa Pronta:

Alteração ao anúncio do direito de preferência, para inclusão de um campo destinado a observações, no sentido de facilitar a análise por parte dos municípios e efetuados os despectivos testes à aplicação “Casa Pronta”

Pressupostos:

Alteração da aplicação informática por parte do IGFEJ;

Realização de testes aplicacionais pela equipa do HelpDesk do Casa Pronta.

Prazo: 1º trimestre de 2014

#### 2. Finalidade Casa Pronta e SIRP:

Melhoria às aplicações Casa Pronta e SIRP por forma a contemplar as alterações à verba 7 do artigo 27º-A do RERN de modo a permitir que a aplicação assuma o valor dos prédios a mais, no caso das permutas, sem termos de recorrer à retificação de conta para que o referido valor seja considerado, com o objetivo de evitar erros na realização das contas destes procedimentos.

Pressupostos:

Alteração da aplicação informática por parte do IGFEJ;

Realização de testes aplicacionais às aplicações Casa Pronta e SIRP pela equipa do HelpDesk do Casa Pronta.

Prazo: 1º trimestre de 2014

#### 3. Finalidade Casa Pronta:

Melhoria no *site* das preferências do Casa Pronta, de forma a colmatar os problemas gerados pela 2ª via da referência multibanco, com a colocação de um alerta informativo de que a 2ª via deve ser utilizada apenas em caso de extravio da primeira e dentro da data limite para pagamento indicada no anúncio

Pressupostos:

- Alteração da aplicação informática por parte do IGFEJ;
- Realização de testes aplicacionais pela equipa do *HelpDesk* do Casa Pronta.

Prazo: 2º semestre de 2014

#### 4. Finalidade *site* do Predial *Online*:

Permitir que os utilizadores subscrevam certidões permanentes por referência à freguesia da situação do imóvel decorrente da reorganização administrativa aprovada pelas Leis nº 11-A/2013 de 28/1 e 56/2012, de 8/11.

Pressupostos:

Alteração do *site* do Predial *online* por parte do IGFEJ;

Realização de testes aplicacionais pela equipa do HelpDesk do Predial *online*

Prazo: 2º semestre de 2014

### LINHA REGISTOS

#### 1. Implementação de uma aplicação dedicada de agendamento de CC e PEP

Disponibilizar à Linha Registos uma ferramenta específica de agendamento que permita, por um lado, a marcação simultânea em todas as agendas dos postos de atendimento que o IRN,IP entenda que devem prestar o serviço (neste momento mais de 40), por cerca de 15 funcionários, o que se tem revelado muito difícil com a atual solução em agendas Outlook Microsoft, e, por outro, um *upgrade* de algumas especificações técnicas que permitissem não só uma maior celeridade na marcação, como uma maior segurança e diminuição da probabilidade de erro.

Pressupostos:

Desenvolvimento da aplicação de agendamento a cargo do IGFEJ, ou no caso de tal não se demonstrar possível, a adjudicação pelo IRN,IP a uma terceira entidade.

Prazo: Até 31 de dezembro de 2014 (conforme consta da Carta de Missão do IRN,IP)

#### 2. Alteração do nº de telefone da Linha Registos

Dotar a Linha Registos de um número de telefone da rede fixa, em substituição do original 707 20 11 22, como forma de diminuir o custo das chamadas dos cidadãos para o *Contact Center*.

Pressupostos:

Alteração pelo IRN,IP do contrato com a operadora de telecomunicações;

Escolha, entre o leque de nºs apresentados pela operadora de telecomunicações, do nº de telefone mais apelativo e fácil de fixar;

Alteração da informação relativa ao nº de telefone em todos os *sites* oficiais, quer os da responsabilidade do IRN,IP quer os da responsabilidade da AMA;

Alteração dos documentos – *e-mails* e mensagens – geradas automaticamente pelas aplicações de registos;

Alteração do nº de contacto da Linha registos nas assinaturas institucionais dos *e-mails* dos HelpDesk dos serviços *online* e de balcão único;

Divulgação da alteração do nº de telefone por email para os utilizadores dos Registos *online* registados no *site*, e que deram autorização para receber informações sobre os serviços.

Prazo: 2º semestre de 2014



## 8 GESTÃO PATRIMONIAL

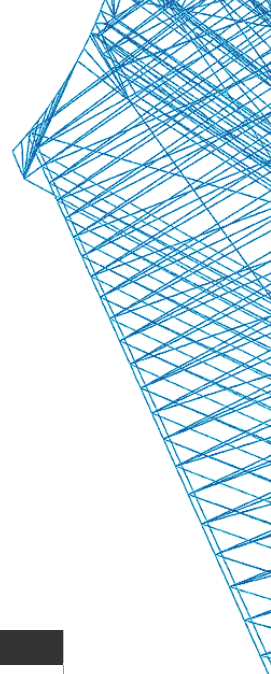
### ➔ MISSÃO E ATIVIDADE CORRENTE

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

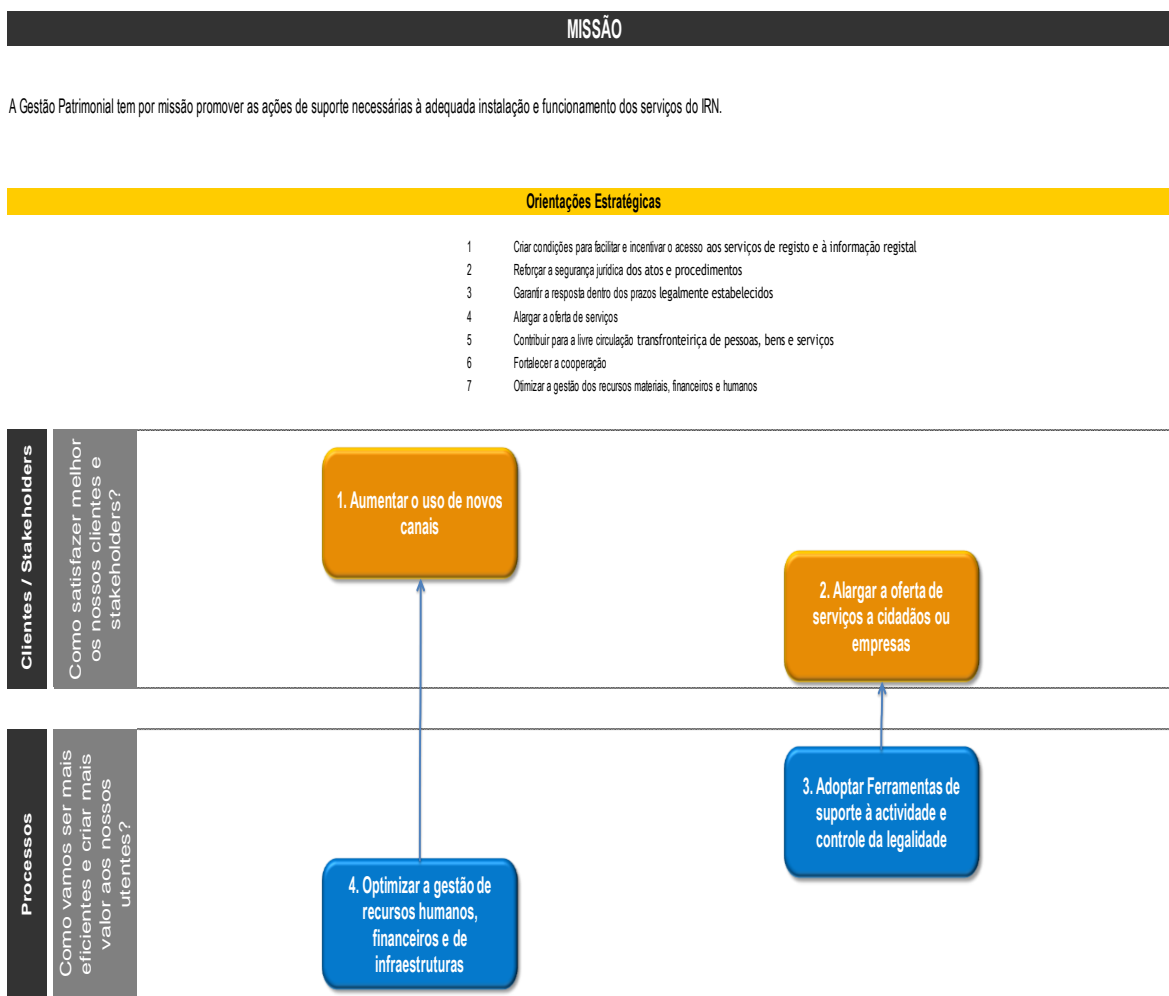


- Identifica e planeia as necessidades dos serviços de registo no domínio das instalações necessárias ao seu funcionamento, promovendo a execução de obras de construção, remodelação, adaptação e conservação e a necessária fiscalização e controlo da execução das respetivas empreitadas;
- Procedo ao levantamento e análise das situações de carência em equipamentos e serviços, planeando e procedendo à definição técnica dos equipamentos, com vista à sua aquisição;
- Promove ações tendentes à adequada gestão, conservação, manutenção e funcionamento dos equipamentos adquiridos e medidas necessárias à limpeza, arrumação e segurança;
- Assegura a inventariação dos bens e zela pelos recursos patrimoniais afetos ou adquiridos;
- Acompanha e coordena a conceção e o desenvolvimento dos projetos de informatização e colabora com as demais unidades orgânicas no âmbito de novos projetos que envolvam a implementação ou utilização de soluções informáticas e telecomunicações.
- Promove a elaboração de estudos e propostas com vista à definição dos meios informáticos mais adequados e adota iniciativas para uma adequada utilização das TIC. Estuda e acompanha a aplicação de normas de controlo, de coordenação e de interligação dos sistemas informáticos existentes ou a criar nos serviços de registo.

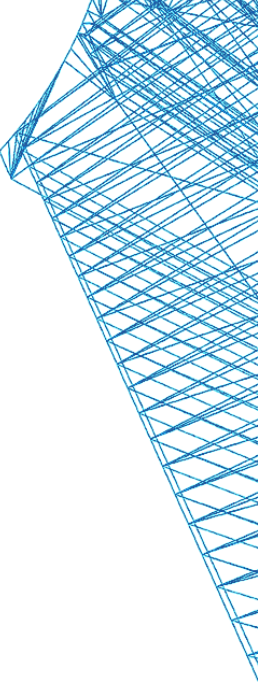
➔ **DIAGRAMA DE ATIVIDADES DO PROCESSO**



58



Objetivos	Indicadores	Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Meta	Peso do Objetivo	Peso do Indicador	
1	1.1	Número de novos serviços de registo onde, até ao final de 2014 é possível agendar os serviços de pedido de Cartão de Cidadão e/ou PEP	+	5	25%	50%
	1.2	Número de novos balcões únicos abertos em todo o país	+	3		50%
2	2.1	Número de propostas apresentadas para a disponibilização de novos serviços ou por alargamento de competências próprias ou por colaboração com outras entidades públicas	+	2	25%	50%
	2.2	Número de iniciativas de colaboração com outros organismos da Administração, implementadas ou melhoradas com vista à melhoria do serviço público	+	3		50%
3	3.1	Desvio em semanas relativamente à data prevista para o início da disponibilização, no âmbito da atividade do registo automóvel, da Plataforma Registos	-	36	25%	100%
4	4.1	Número de serviços anexados ou fundidos - operacionalização funcional e/ou proposta de portaria	+	35	25%	50%
	4.2	Desvio em semanas face à data prevista para migração para migração em piloto do Sistema de Gestão de Atendimento para a plataforma SIGA (Sistema Partilhado de Gestão de Atendimento da S.Social)	-	50		50%



## 9 GESTÃO E APOIO TÉCNICO JURÍDICO AOS SERVIÇOS DE REGISTO

### ➤ MISSÃO E ATIVIDADE CORRENTE

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, assegurado a coerência dos 3 subsistemas de avaliação.



- Assegura a gestão operacional dos serviços de registo, avaliando viabilidade e oportunidade dos requerimentos individuais dos trabalhadores para a frequência de ações de formação, acompanhando e promovendo a oportunidade de melhoria nos sistemas informáticos, avaliando o volume de serviço e frentes de risco de atendimento face aos RH com vista à gestão da sua mobilidade e manutenção da regularidade do funcionamento dos serviços de registo;
- Monitoriza a qualidade dos serviços disponibilizados aos cidadãos e às empresas, através da análise e tratamento das reclamações e exposições sobre os serviços de registo e cartórios notariais privados;

- Fiscaliza e controla a contabilidade dos serviços desconcentrados de registo, designadamente quanto à legalidade, quanto à regularidade da liquidação, cobrança, registo e quanto à distribuição da receita;
- Coordena as fontes de recolha de dados estatísticos dos serviços do IRN com vista à sua disponibilização integrada, incluindo a análise e tratamento dos dados estatísticos fornecidos pelos sistemas de gestão de atendimento (SGA);
- Garante e monitoriza a aplicação do processo de avaliação de desempenho (SIADAP 2 e 3), emitindo e assegurando o cumprimento das orientações e “alertas” necessários à observância do calendário legal aplicável, prestando auxílio à redação de objetivos e assegurando o serviço de *HelpDesk* para resposta às questões suscitadas no âmbito da aplicação do SIADAP;
- Instrui/responde e acompanha os processos de impugnação administrativa e contenciosa deduzidos no âmbito do processo de avaliação;
- Elabora o relatório global de aplicação do SIADAP 2 e do SIADAP 3 e o relatório de auto-avaliação do organismo e compila e processa informação avaliativa necessária às opções gestonárias;
- Assegura o funcionamento e o apoio jurídico e administrativo ao CCA e respetivas secções autónomas e às comissões paritárias;
- Apresenta propostas de instauração de procedimentos disciplinares e aprecia os mesmos;
- Fiscaliza e disciplina a atividade notarial privada;
- Instrui e elabora as peças processuais relativas aos processos jurisdicionais em que o IRN tenha intervenção;
- Colabora na feitura de legislação, prepara propostas legislativas e efetua a análise jurídica dos procedimentos;
- Coordena os *helpdesks* de apoio aos serviços desconcentrados do IRN;
- Elabora estudos, emite pareceres e presta apoio de natureza técnico - jurídica aos órgãos e unidades orgânicas do IRN, nas áreas dos registos e da identificação civil, e emite também pareceres em processos de recurso hierárquico de conta e contra a recusa de emissão de certidão, bem como das decisões relativas a atos e processos de registo;

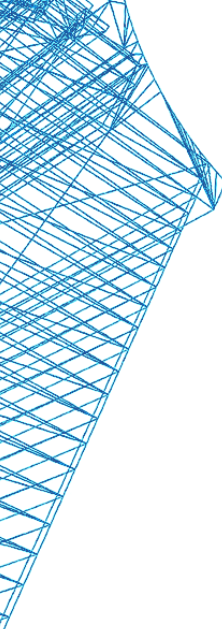
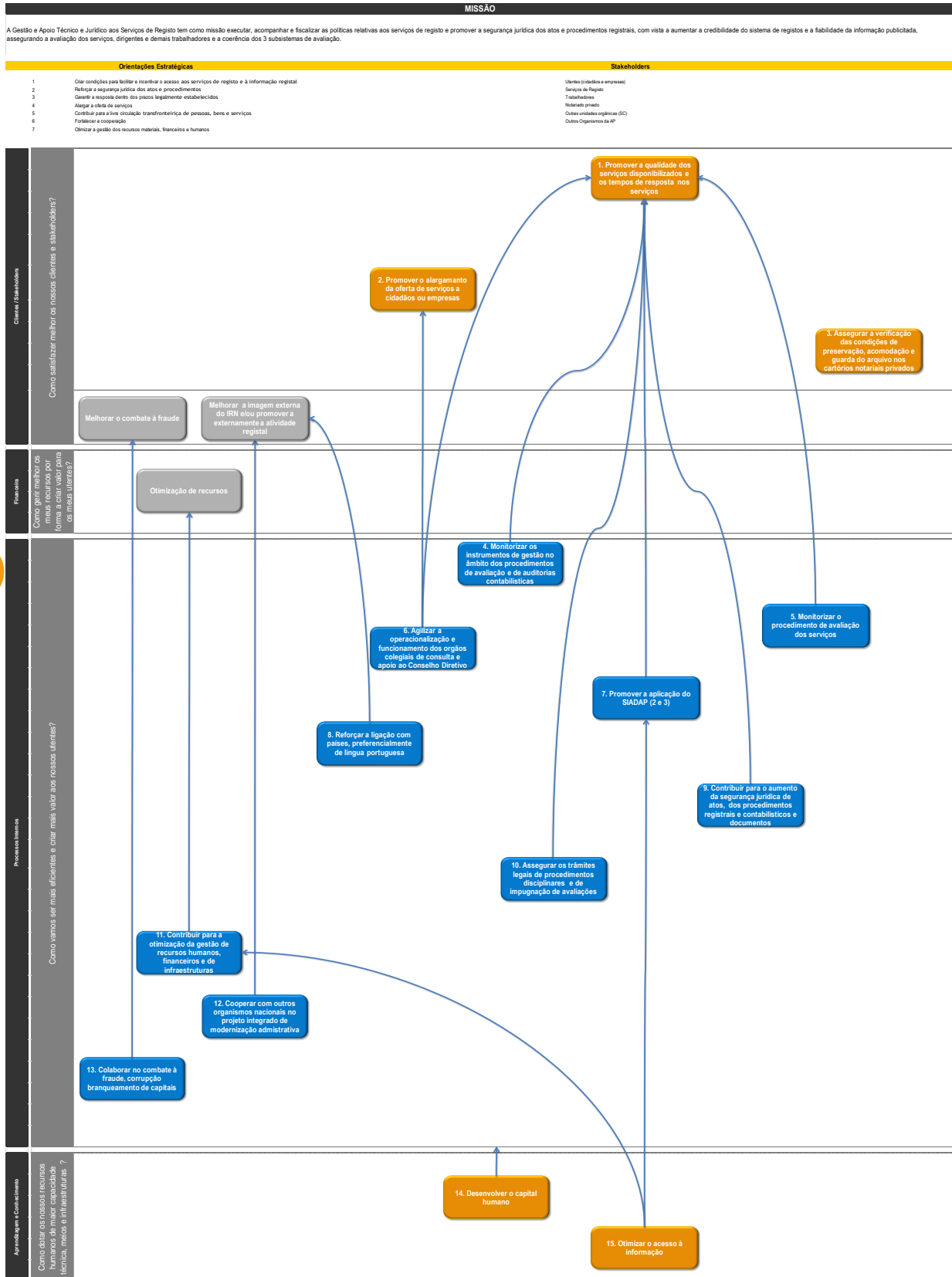
- 
- Acompanha e assegura a instrução de processos relativos a certificados de conta para fins de confirmação;
  - Prepara **protocolos** de colaboração interinstitucional e responde às consultas formuladas por entidades públicas relativamente à interpretação e aplicação da legislação relacionada com os serviços de registo; e
  - Colabora na **divulgação na intranet** de informação atualizada na área dos registos e apoia os utentes através da divulgação de orientações genéricas ou do adequado encaminhamento das suas pretensões de carácter técnico-jurídico.

DIAGRAMA DE ATIVIDADES DO PROCESSO





Objetivos	Indicadores	Indicador Atividades																
		Polaridade: (+) Maximizar (-) Minimizar	Meta 2015	Período Objetivo	Período Indicador	Avaliação do programa de Ação 2013 do PACT	Projeto de desamortização	Restauração de serviços	Guerra de inquirição notarial e registral	Proposta legislativa no âmbito do branqueamento de capitais	Procedimento especial de regularização da propriedade automóvel	Procedimento para o registo de transmissão de veículos apreendidos como produto do crime ou com ele relacionado	Erros de cotação PNH em empresas no momento do pedido de cotação de cidadã	Avaliação funcional do pedido de registo notarial por comunicação eletrónica efetuado pelos agentes de execução	Acesso à base de dados das contas anuais de forma alternativa à cartida	Disponibilização do serviço de atribuição do Código LEI	Código de Ética e de Boa Conduta do RN, LP.	
1	1.1	+	75%	10%	20%													
	1.2	+	88%		20%													
	1.3	+	100%		20%													
	1.4	-	31-12-2014		20%													
	1.5	-	10		20%													
2	2.1	-	31-12-2014	10%	25%													
	2.2	-	28-02-2014		25%													
	2.3	-	30-04-2014		25%													
	2.4	-	30-09-2014		25%													
3	3.1	+	90%	2,5%	100%													
4	4.1	+	27	10%	30%													
	4.2	+	10.392		40%													
	4.3	+	500		30%													
	5	5.1	+	100%	2,5%	50%												
		5.2	+	1		50%												
	6	6.1	-	10	2,5%	50%												
		6.2	-	10		50%												
	7	7.1	+	95%	5%	50%												
		7.2	+	100%		50%												
	8	8.1	+	5	2,5%	50%												
		8.2	+	5		50%												
	9	9.1	+	70	10%	40%												
		9.2	+	7,5%		20%												
9.3		-	30-06-2014	20%														
9.4		+	30-04-2014	20%														
10	10.1	-	8	5%	30%													
	10.2	-	13		35%													
	10.3	-	13		35%													
11	11.1	+	30	10%	20%													
	11.2	-	10		20%													
	11.3	+	1.400.000		40%													
	11.4	-	3		20%													
12	12.1	-	31-12-2014	10%	40%													
	12.2	-	31-12-2014		60%													
13	13.1	-	31-05-2014	5%	25%													
	13.2	-	31-12-2014		25%													
	13.3	-	30-09-2014		25%													
	13.4	-	31-12-2014		25%													
14	14.1	+	100%	10%	20%													
	14.2	+	6		40%													
	14.3	+	6		40%													
15	15.1	+	200	5%	40%													
	15.2	+	Final de cada mês		20%													
	15.3	-	31-12-2014		40%													

## ➔ CONTEXTUALIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES

### AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE AÇÃO 2007-2013 DO PNPOT

O Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território (PNPOT) aprovado pela Lei 58/2007 de 4 de Setembro, é um instrumento de desenvolvimento territorial de natureza estratégica que estabelece as grandes opções com relevância para a organização do território nacional, consubstancia o quadro de referência a considerar na elaboração dos demais instrumentos de gestão territorial e constitui um instrumento de cooperação com os demais Estados membros para a organização do território da União Europeia.

A avaliação do Programa de Ação do PNPOT 2007, levada a cabo em 2013, teve como objetivo estratégico “Assegurar a equidade territorial no provimento de infraestruturas e de equipamentos coletivos e a universalidade no acesso aos serviços de interesse geral, promovendo a coesão social”. Este desiderato traduziu-se no âmbito da Justiça no objetivo específico de Planear e implementar uma rede integrada de serviços de Justiça, definindo a distribuição e implantação geográfica dos equipamentos públicos de Justiça, nomeadamente tribunais, julgados de paz, conservatórias, prisões e centros educativos, sendo apresentado neste sentido como medida prioritária: Reorganizar e modernizar a rede de balcões das conservatórias, reestruturando todo o sistema dos registos, com o objetivo de prestar um serviço de melhor qualidade, mais célere e mais barato ao cidadão e às empresas.

No que às conservatórias diz respeito, todo o território nacional beneficia atualmente de uma rede integrada de serviços providos de todas as valências registais, a funcionarem em balcões de atendimento personalizado. Estão criados procedimentos de titulação e registo, em balcão único e segundo uma lógica de simplificação, desburocratização, assente na interoperabilidade entre os sistemas de várias entidades da Administração Pública e da Direção Regional da Administração da Justiça (Região Autónoma da Madeira).

Promoveu-se o uso intensivo das TIC, de forma segura. Paralelamente, disponibilizaram-se no canal *internet* múltiplos serviços registais, propiciando a requerida redução de custos.

Eliminou-se a regra da competência territorial, minimizando custos de acesso e de disponibilização, ao mesmo tempo que se imprimiu maior celeridade e transparência no tratamento e publicitação da informação.

A Avaliação do PNOT das linhas de ação do IRN foi muito positiva.

Terminado o período de vigência do Programa de Ação 2007-2013 do PNPOT e assinado o Acordo de Parceria – Portugal 2020, iniciam-se os trabalhos para a preparação de um novo Programa de Ação 2014-2020.

### PROJETO DE DESMATERIALIZAÇÃO

#### **Inclui na vertente do SAIGS-Avaliação:**

Recuperação informática por digitalização do arquivo em suporte de papel dos processos de avaliação individualizados;

#### **Inclui na vertente do SAIGS - Inspeção e Gestão dos Serviços:**

Carregamento e atualização do ficheiro digital de deslocação de arquivos do registo civil entre os serviços de registo;

Conceção de um ficheiro digital com registo da localização de arquivos; e  
Carregamento e atualização do ficheiro digital concernente à tramitação individual dos procedimentos disciplinares.

### REESTRUTURAÇÃO DE SERVIÇOS

Implementação transversal das novas linhas orientadoras de implementação e disponibilização dos Serviços de Registo; Apresentação de novas propostas de anexação/fusão de serviços de Registo; Reconfiguração do atendimento para o modelo de disponibilização integrada de serviços de registo; Reporte de posicionamento dos serviços de Registo no âmbito do PNPO; Estudos preparatórios para implementação e participação dos serviços de Registo no âmbito do programa “Aproximar”.

### GUARDA DE ARQUIVOS NOTARIAIS E REGISTAIS

#### **No que concerne à gestão de Arquivos Notariais:**

Ao Notário titular da licença de instalação de Cartório Notarial privado compete a gestão e conservação dos arquivos notariais. Todavia, o SAIGS verifica se esse arquivo se encontra devidamente preservado nas instalações do Cartório Notarial, mediante a designação de Representante do IRN para visitar as instalações do mesmo, sempre que estejamos perante a atribuição de licença de instalação a Notário privado e antes da sua tomada de posse; O Notário comunique ao IRN que vai mudar de instalações ou quando, na sequência de cessação de funções de um Notário, o arquivo que estava à guarda do mesmo é transferido para o Cartório do Notário que foi designado pela Ordem dos Notários para substituir o Notário cessante.

#### **No que concerne à gestão de Arquivos Registais:**

A legislação e demais orientações existentes em matéria de arquivos registais importa a necessidade de se acautelarem crescentemente áreas idóneas ao arquivo de livros, fichas e documentos de registo.

Atendendo a que existem diversos serviços de registo que deixam de ter áreas disponíveis para o acervo arquivístico que tem de salvaguardar, impõe-se de forma crescente nos últimos anos a necessidade de deslocar estes arquivos para outros serviços que permitam acondicioná-los logisticamente de forma idónea, assim como, assegurar que junto dos arquivos de destinos existem recursos técnicos e humanos que permitam assegurar a funcionalidade do serviço de origem sempre que seja necessária a consulta de documentos daquele arquivo.

### PROPOSTA LEGISLATIVA NO ÂMBITO DO BRANQUEAMENTO DE CAPITALIS

Projeto de alteração ao Código do Registo Predial e ao Código do Notariado, no sentido de se consagrar a obrigatoriedade dos documentos para registo predial conterem, sempre que esteja em causa o pagamento de uma quantia, a indicação do momento em que ocorre e do meio de pagamento utilizado.

De acordo com o levantamento feito para a ANR (Análise Nacional de Risco) a falta de informação sobre o valor da transação de alguns bens (v.g., veículos) e sobre o meio de pagamento utilizado em transações

sujeitas a medidas de prevenção de BC/FT constitui uma vulnerabilidade na atividade dos registos e notariado.

#### PROCEDIMENTO ESPECIAL DE REGULARIZAÇÃO DA PROPRIEDADE AUTOMÓVEL

Projeto legislativo para criar um regime especial para o registo requerido apenas pelo vendedor, com base em documentos indiciadores da venda, com notificação à parte contrária a cargo do serviço de registo. Tal regime torna possível efetuar o registo de propriedade de veículos a favor do atual proprietário, apenas com intervenção de uma das partes, sem prejuízo para a segurança jurídica.

#### PROCEDIMENTOS PARA O REGISTO DE TRANSMISSÃO DE VEÍCULOS APREENDIDOS COMO PRODUTO DE CRIME OU COM ELE RELACIONADO

Em causa estão a fixação de procedimentos para o registo de transmissão a favor de terceiro nos casos em que não chega a haver perda a favor do Estado, por isso, prescindindo-se do registo intermédio.

#### ANÁLISE FUNCIONAL DA PROPOSTA DE ALTERAÇÃO LEGISLATIVA DE ENTREGA DE CARTAS PIN PRÉ-IMPRESSAS NO MOMENTO DO PEDIDO DE CARTÃO DE CIDADÃO.

A proposta de alteração legislativa à Lei 7/2007, de 5 de fevereiro, visa criar um mecanismo que permita que, no momento do pedido de emissão ou de substituição do cartão de cidadão, seja entregue ao cidadão, caso o mesmo o queira, uma carta pré-impressa com os códigos associados ao cartão de cidadão (códigos de ativação, código pessoal – PIN e código pessoal para desbloqueio – PUK).

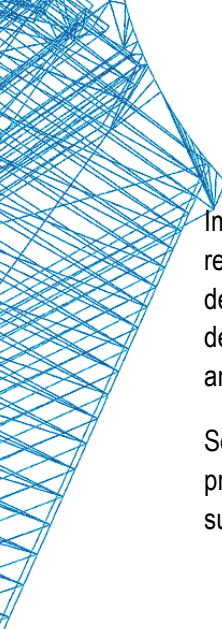
Nesta opção logo que o cartão de cidadão esteja disponível para levantamento no balcão será enviada ao cidadão uma mensagem por *e-mail* ou SMS (conforme o meio que o cidadão indicou), de modo a que se possa lá deslocar para proceder ao levantamento e ativação do cartão, levando a carta PIN que já está em seu poder.

A vantagem reside não só na eliminação do risco de extravio das cartas PIN que atualmente são enviadas por correio, bem como resolverá os inúmeros problemas dos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, sobretudo em países com uma rede postal deficitária.

#### ANÁLISE FUNCIONAL DO PEDIDO DE REGISTO PREDIAL POR COMUNICAÇÃO ELETRÓNICA EFETUADO PELOS AGENTES DE EXECUÇÃO

À portaria n.º 1535/2008, foi aditado pela portaria n.º 283/2013, de 30-8, o artigo 24.º-A (com isso se dando cumprimento à remissão inserta na parte final do art. 42.º-A CRP), no qual se dispõe, no n.º 1, que “A comunicação eletrónica de factos sujeitos a registo pelos agentes de execução ou por oficial de justiça a realizar diligências próprias do agente de execução processa-se por comunicação direta entre os sistemas informáticos que servem de suporte à atividade daqueles e o sistema informático do registo predial.”, e, no n.º 2, que à referida comunicação eletrónica se aplica o disposto nos arts. 18.º e ss. da portaria – que se lhe aplicam as disposições por que se rege a promoção de atos de registo predial através da plataforma eletrónica disponibilizada no sítio da *internet* com o endereço [www.predialonline.pt](http://www.predialonline.pt).





Importará, nesta medida, criar as condições necessárias para operacionalizar a comunicação direta entre os referidos sistemas informáticos, seja do ponto de vista aplicacional, seja do ponto de vista jurídico, delineando, entre outros, os elementos necessários aos pedidos de registo efetuados por esta via, ao sistema de pagamentos que lhe estará associado, à respetiva distribuição pelos serviços de registo e consequente anotação no diário.

Serão, assim, analisados os recursos de natureza aplicacional desenvolvidos com vista a dar concretização prática à possibilidade, de por via eletrónica, se fazer o pedido de registo dos factos que disso sejam suscetíveis ocorridos ou praticados no âmbito da ação executiva.

#### **ACESSO À BASE DE DADOS DAS CONTAS ANUAIS DE FORMA ALTERNATIVA À CERTIDÃO**

O n.º 1 do artigo 13.º-J da Portaria n.º 1416-A/2007, de 19 de dezembro, estipula que o acesso à informação constante da Base de Dados das Contas Anuais (BDCA) através de formatos especiais, distintos do da emissão de certidão de contas anuais, é efetuado nos termos e condições a definir em protocolo a celebrar entre o IRN, I.P. e as entidades que o solicitem, mas, até à data, as únicas formas de acesso eram a certidão e ficheiro com a totalidade da informação da BDCA, que não é verdadeira alternativa (pelo custo e pelo formato) de acesso à informação individualizada de contas anuais. Pretende-se disponibilizar uma forma de acesso, entidade a entidade, através de password e chave de acesso, com pagamento por assinatura.

#### **DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ATRIBUIÇÃO DE CÓDIGOS LEI**

O código LEI é um número que permite identificar internacionalmente uma entidade que seja contraparte em transações financeiras. Não se confunde com o n.º de identificação de pessoa coletiva nacional (embora possa incorporar, nos casos aplicáveis) nem com o n.º de identificação europeu de sociedade, cuja estrutura é diferente. A EBA (*European Banking Authority*) emitiu uma recomendação sobre o uso do LEI para fins de supervisão por todas as autoridades até ao final de 2014 e as entidades portuguesas estão a recorrer a pre-LOUs estrangeiras para a obtenção do LEI.

O Banco de Portugal tomou a iniciativa de indicar o IRN como Pre-LOU (ao qual foi atribuído o prefixo 5798), o qual deverá ser responsável pela atribuição de códigos LEI em Portugal.

O projeto contém uma vertente legislativa e uma vertente aplicacional que ainda não foram iniciadas, encontrando-se o IRN, I.P. a aguardar autorização para avançar com o projeto.

#### **CÓDIGO DE ÉTICA E DE BOA CONDUTA DO IRN, I.P.**

Verificando-se a existência desde 2010 de um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas que se encontrava em desconformidade com a estrutura funcional atual do IRN, I.P. haverá necessidade não só de o atualizar, introduzindo melhorias face à experiência entretanto ocorrida, como de elaborar um código de ética e de boa conduta relativamente a todas as áreas de atuação em conformidade com o quadro legal existente e com os princípios e valores éticos da organização, que constituirá igualmente uma referência para os parceiros e com a sociedade.



## 10 GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

### ➔ MISSÃO E ATIVIDADE CORRENTE

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

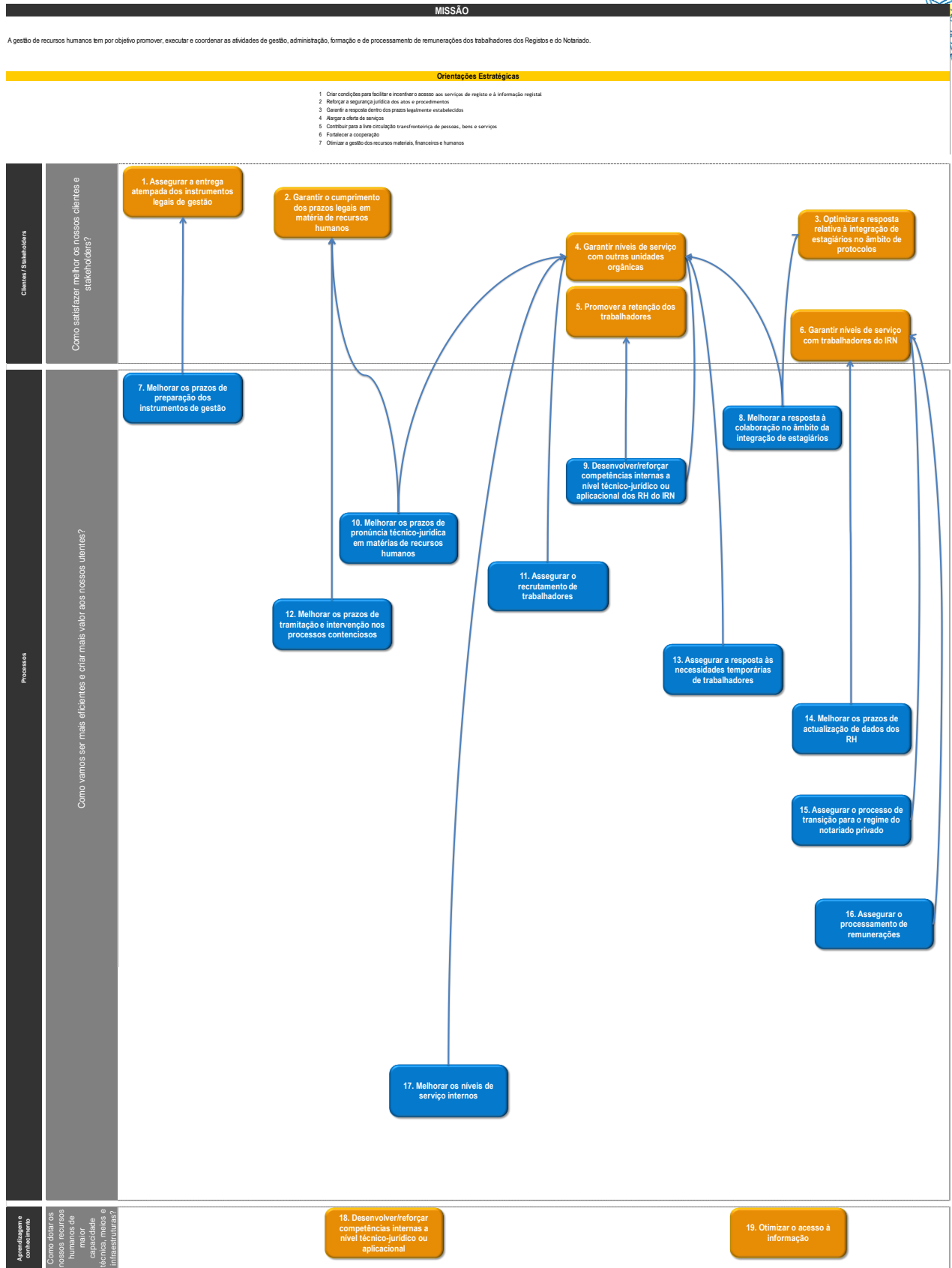


70

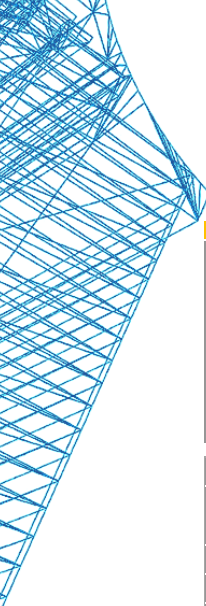
- Assegura a recolha, organização e tratamento informático dos elementos necessários para instrução de processos relativos aos RH, bem como a atualização e sistematização dos processos individuais de conservadores, notários, adjuntos e dos trabalhadores do regime geral da administração pública e os da carreira de regime especial de informática;
- Assegura as inscrições e demais procedimentos inerentes à efetivação de direitos, benefícios e prestações sociais;
- Processa e regista a informação necessária para a manutenção dos efeitos associados à avaliação de desempenho;
- Processa, verifica e corrige os vencimentos, abonos e outras prestações, mantendo atualizada a base de dados de remunerações e garante a implementação das modificações aplicacionais necessárias decorrentes das alterações legislativas;
- Assegura as atividades de recrutamento e mobilidade de trabalhadores, nomeadamente o diagnóstico de necessidades de recrutamento, a caracterização dos RH e a elaboração de mapas de pessoal, documento essencial para elaboração dos instrumentos de gestão;

- Colabora em projetos de elaboração de diplomas legais e normas administrativas e emite pareceres e informações sobre matérias remuneratórias e de RH;
- Aprecia reclamações e recursos hierárquicos;
- Instrui processos judiciais, acompanha-os e representa o IRN em ações contenciosas;
- Diagnostica as necessidades de formação em consonância com as funções atribuídas ao respetivo pessoal, elaborando e coordenando os respetivos programas de formação;
- Acolhe, não só os estágios curriculares realizados ao abrigo de protocolos celebrados com os estabelecimentos de ensino, mas, também, em articulação com a Ordem dos Notários, as ações no âmbito dos estágios de futuros candidatos ao título de notário;
- Promove e realiza cursos de formação, seminários, conferências e outras iniciativas similares, destinadas a todo o pessoal do IRN, em articulação com outros serviços, ou em regime de intercâmbio internacional, promovendo ainda a apresentação de candidaturas aos programas comunitários de formação profissional;
- Colabora com o Ministério dos Negócios Estrangeiros no âmbito das ações de formação de registos do pessoal que presta serviço nos consulados em Portugal;
- Assegura a recolha e divulgação interna de informação sobre formação desenvolvida por outras entidades e promove a formação à distância através do canal e-learning;
- Cria e mantém atualizado o corpo de formadores do IRN;
- Avalia, através de instrumentos e metodologias próprias, os contributos das ações de formação na performance dos RH;
- Prepara, celebra, executa e acompanha os acordos de cooperação para realização de ações de formação com entidades públicas e particulares, nacionais e estrangeiras; e
- Preenche os mapas estatísticos para as entidades externas como é o caso da DGAEP (SIOE).

DIAGRAMA DE ATIVIDADES DO PROCESSO







Objetivos	Indicadores	Iniciativas/Atividades										
		Poluidade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Meta	Plano do Objetivo	Plano do Indicador	Candidatura e execução do financiamento POPH	Diagnóstico de necessidades e realização de formação	Programa de Recrutamento por Mútuo Acordo de Menores superiores	Recolha de informação de remunerações, suplementos e dos pontos decorrentes do SINDAP	Colaboração no desenvolvimento da Base de Dados "Registo de Documentos"		
1	1.1	Percentagem dos instrumentos de gestão entregues dentro dos prazos legais	+	100%	5,55%	100%					X	
2	2.1	Taxa de processos com cumprimento dos prazos legais no âmbito dos processos contenciosos	+	100%	5,55%	50%						
	2.2	Taxa de processos com cumprimento dos prazos legais no âmbito dos recursos hierárquicos	+	100%	5,55%	50%						
3	3.1	Taxa de satisfação dos pedidos de estágio	+	90%	5,55%	100%						
4	4.1	Taxa de cumprimentos com os níveis de serviço estabelecidos com outras Unidades Orgânicas	+	80%	5,55%	100%						
5	5.1	Redução do número de pedidos de mobilidade para outros organismos	+	10%	33,3%							
	5.2	Redução do número de pedidos de rescisão	+	10%	5,55%	33,3%		X				
	5.3	Redução do número de saídas por procedimento concursal	+	10%	33,3%							
6	6.1	Taxa de actualização dos dados referentes aos processos individuais, antiguidade e mobilidade (wise) dos funcionários	+	98%	5,55%	50%						
	6.2	Taxa de conclusão dos processos ao abrigo do regime de transição para notariado provado (exonerações, realiações, regressos e promoções)	+	98%	5,55%	50%						
7	7.1	Nº de dias úteis que medeia entre o prazo de apresentação para aprovação superior da proposta de informação para o Plano de Redução de Efectivos e a data limite para submissão	-	2	5,55%	100%						
8	8.1	Nº de semanas para a conclusão dos procedimentos de colocação de estagiários de diversos cursos superiores e Técnico-profissionais	-	2	5,55%	50%						
	8.2	Nº de dias úteis que antecede o início do 1º estágio para a conclusão do procedimento de colocação de estagiários do Curso Profissional de Técnico de Serviços Jurídicos	-	2	5,55%	50%						
9	9.1	Nº de horas-luz de formação a nível Técnico-jurídico e aplicacional, e dos novos sistemas de informação da área registal e financeira	+	3.000	33,3%	X	X					
	9.2	Taxa de aprovação de candidaturas ao financiamento POPH	+	70%	5,55%	33,3%	X					
	9.3	Taxa de execução do financiamento POPH concedido	+	100%	33,3%	X						
10	10.1	Prazo de entrega, em dias, para resposta a recursos hierárquicos	-	30	33,3%							
	10.2	Prazo médio, em dias úteis, de verificação dos requisitos necessários à atribuição de direitos, benefícios e prestações sociais	-	5	5,55%	33,3%						
	10.3	Prazo médio, em dias úteis, de elaboração de informações com proposta de qualificação/ não qualificação dos processos relativos a acidentes de trabalho e doenças profissionais	-	10	33,3%							
11	11.1	Taxa de abertura de procedimentos calendarizados	+	80%	5,55%	100%						
12	12.1	Nº de dias úteis que medeia entre o prazo de apresentação para aprovação superior de processos arbitrais e a data limite legal	-	1	33,3%							
13	12.2	Nº de dias úteis que medeia entre o prazo de apresentação para aprovação superior de processos contenciosos e a data limite legal	-	1	5,55%	33,3%						
	12.3	Nº de dias úteis que medeia entre o prazo de apresentação para aprovação superior de recursos jurisdicionais e a data limite legal	-	1	33,3%							
	13.1	Prazo médio de conclusão em dias úteis de procedimentos simplificados de seleção para ocupação temporária de PT	-	15	5,55%	100%						
14	14.1	Prazo de actualização, em dias úteis, dos processos individuais, após o conhecimento da alteração	-	5	20%							
	14.2	Prazo de actualização, em dias úteis, das listas nominativas de pessoal, após o conhecimento da alteração	-	10	20%							
	14.3	Prazo de actualização, em dias úteis, das listas de antiguidade, após o conhecimento da alteração	-	30	5,55%	20%						
	14.4	Prazo de actualização, em dias úteis, dos dados de assiduidade, após o conhecimento da alteração	-	5	20%							
	14.5	Prazo de actualização, em dias úteis, das Aplicações Informáticas RH, após o conhecimento da alteração	-	5	20%							
	14.6	Prazo de conclusão, em dias úteis, de processo de exoneração, após o conhecimento da alteração	-	5	20%							
15	15.1	Prazo de conclusão, em dias úteis, de processo de regresso ao serviço, após o conhecimento da alteração	-	5	20%							
	15.2	Prazo de conclusão, em dias úteis, de processo de realiação, após o conhecimento da alteração	-	5	5,55%	20%						
	15.3	Prazo de apreciação, em dias úteis, de pedidos de promoção de licenças sem vencimento, após o conhecimento da alteração	-	5	20%							
16	15.4	Prazo de apreciação, em dias úteis, de pedidos de promoção de licenças sem vencimento, após o conhecimento da alteração	-	5	20%							
	15.5	Prazo de apreciação, em dias úteis, de pedidos de promoção de licenças sem vencimento, após o conhecimento da alteração	-	5	20%							
	16.1	Prazo mensal de conclusão, em número de dias a contar do início do mês, para o processamento das remunerações no SRH	-	5	33,3%							
17	16.2	Prazo mensal de conclusão, em número de dias a contar do início do mês, para a análise e auditoria ao processamento de remunerações efectuado pelos serviços de registo na Aplicação de Vencimentos	-	12	5,55%	33,3%						
	16.3	Prazo mensal de conclusão, em número de dias a contar do início do mês, para o fecho do processamento de remunerações na Aplicação de Vencimentos dos Serviços de Registo	-	13	33,3%							
17	17.1	Prazo de entrega em dias úteis após solicitação de dados para o Orçamento (DF)	-	5 dias	12,5%							
	17.2	Prazo de entrega em dias úteis após solicitação de dados para a conta de gerência (DF)	-	5 dias	12,5%							
	17.3	Prazo de entrega em dias úteis após solicitação de dados para o "Sistema de gestão de greves" (DGAEP)	-	5 dias	12,5%							
	17.4	Prazo de entrega em dias úteis após solicitação de dados para o "Dossier Justiça" (SGMJ)	-	3 dias	12,5%							
	17.5	Prazo de resposta em dias úteis após solicitação a "Inquérito à utilização das tecnologias da informação e da comunicação dos organismos da Adm.Públ.Central" (DGSEC) (solicitado pelo DP)	-	3 dias	12,5%							
	17.6	Prazo de entrega em dias úteis após solicitação de dados para as "Estatísticas da Justiça" (DGPJ)	-	3 dias	12,5%							
	17.7	Taxa de ocupação temporária de PTs, face às necessidades sinalizadas	+	60%	12,5%							
	17.8	Nº de dias para o envio dos documentos no âmbito do processamento de remunerações (DF)	-	13 dias	12,5%							
18	18.1	Número de horas de formação	+	63	5,55%	100%						
19	19.1	Prazo de disponibilização da base de dados de registo de documentos administrativos	-	31.03.2014	5,55%	100%					X	



## ➔ CONTEXTUALIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES

### RECOLHA DE INFORMAÇÃO DE REMUNERAÇÕES, SUPLEMENTOS E DOS PONTOS DECORRENTES DO SIADAP

Visa dar resposta ao inquérito Recolha de informação para a IGF, com as seguintes características:

**Descrição da atividade:** Recolha de informação de remunerações, suplementos e dos pontos decorrentes da avaliação de desempenho, para o Ministério das Finanças – Inspeção Geral das Finanças.

**Finalidade:** Criação de bases de dados pela Inspeção Geral das Finanças.

**Prazo de entrega:** em 20/6/2014; Prazo limite: 25/6/2014. Antecipação em 5 dias em relação ao limite.

**Responsável:** Rita Jacob Rodrigues Faustino.

### PROGRAMA DE RESCISÕES POR MÚTUO ACORDO DE TÉCNICOS SUPERIORES

Visa organizar e instruir os processos de rescisões no âmbito da Portaria n.º 8-A/2014, que regulamenta o “Programa de Rescisões por Mútuo Acordo de técnicos superiores”, a realizar no âmbito da administração direta e indirecta do Estado.

**Descrição da atividade:** O Programa de Rescisões por Mútuo Acordo de Técnicos Superiores aprovado pela Portaria n.º 8-A/2014, de 15 janeiro, insere-se no processo de reforma do Estado e, à semelhança de outros programas de rescisão criados para diferentes carreiras e categorias, é de adesão totalmente voluntária.

O programa decorrerá entre 20 de janeiro e 30 de abril de 2014, podendo os trabalhadores interessados na rescisão por mútuo acordo apresentar o respetivo requerimento ao Secretário de Estado da Administração Pública.

O trabalhador para poder aderir ao Programa de Rescisão por Mútuo Acordo (abreviadamente designado por Programa), tinha de:

Ter contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado;

Não estar a aguardar decisão do pedido de aposentação ou reforma antecipada;

Ter idade inferior a 60 anos, à data da entrada do requerimento;

Estar integrado na carreira de técnico superior, ou em carreira/categoria subsistente ou ainda em carreira/categoria não revista previstas no anexo à portaria;

Não se encontrar em situação de licença sem remuneração por período igual ou superior a 12 meses.

**Responsáveis:**

- Maria do Rosário Certal Canuto Costa, assistente técnica
- Cláudia Mestrinho Sobreiro, assistente técnica

**Prazo:** até ao penúltimo dia do prazo limite

### COLABORAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO DA BASE DE DADOS “REGISTO DE DOCUMENTOS”

O Departamento de Recursos Humanos em parceria com o Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas, pretende desenvolver um projeto de base de dados de registo de todos os documentos, de comunicação interna e externa, do IRN, I.P., com o intuito de controlar e standartizar a numeração de registos.

**Responsável:** Escriturário Filipe Sebastião;

**Prazo de conceção:** 2 meses (janeiro a fevereiro)

**Prazo de implementação:** final do mês de março de 2014.

### **FORMAÇÃO REALIZADA COORDENADA PELO IRN, IP**

#### **Aplicação dos Instrumentos Comunitários aos Registos**

Tem por objetivo habilitar os funcionários dos serviços de registo com os conhecimentos necessários sobre Aplicação dos Instrumentos Comunitários aos Registos.

#### **Atendimento desafios, mudanças, discriminação e deficiências**

Tem por objetivo habilitar os funcionários dos serviços de registo com os conhecimentos necessários sobre atendimento - desafios, mudanças, discriminação e deficiências

#### **Impostos nos registos e notariado**

Tem por objetivo habilitar os funcionários dos serviços de registo com os conhecimentos necessários sobre impostos nos registos e notariado.

#### **Requalificação dos profissionais dos registos - serviços anexados**

Tem por objetivo habilitar os funcionários dos serviços de registo com os conhecimentos necessários para a Requalificação dos profissionais dos registos - serviços anexados.

#### **Requalificação dos Profissionais do Notariado**

Tem por objetivo habilitar os funcionários dos serviços de registo com os conhecimentos necessários para a Requalificação dos Profissionais do Notariado.

#### **SIFF Procedimental e Aplicacional – Linha de Registos**

Tem por objetivo habilitar os funcionários dos serviços de registo com os conhecimentos necessários sobre SIFF Procedimental e Aplicacional – Linha de Registos.

#### **SIFF Procedimental e Aplicacional**

Tem por objetivo habilitar os funcionários dos serviços de registo com os conhecimentos necessários sobre SIFF Procedimental e Aplicacional.

## 11 GESTÃO FINANCEIRA

### ↳ MISSÃO E ATIVIDADE CORRENTE

A Gestão Financeira é responsável pela gestão dos recursos financeiros dos serviços centrais, pelo acompanhamento da execução financeira dos serviços desconcentrados do IRN e pela prestação de contas e de 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.



76

A área de Gestão Financeira prossegue as seguintes atividades:

Elabora os orçamentos de atividades (funcionamento) e de projetos (investimento);

Acompanha a execução dos orçamentos, efetuando previsões ao longo do ano tendentes ao planeamento dos recursos financeiros face às necessidades indicadas, diligenciando pelas necessárias alterações orçamentais tendo em vista a boa gestão do serviço;

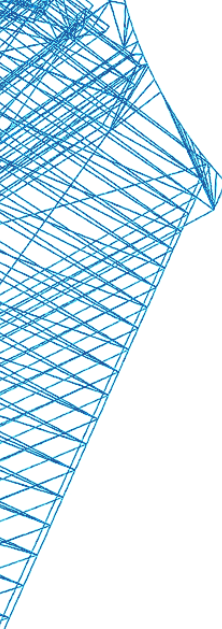
Elabora relatórios semestrais no âmbito do orçamento de investimento;

Assegura o apuramento e presta informação à Direção Geral do Orçamento (DGO) relativamente ao Prazo Médio de Pagamentos (PMP);

Assegura o pagamento das despesas relativas ao orçamento de atividades, ou seja despesas correntes, e de projetos, ou seja de investimento, dos serviços centrais e dos serviços desconcentrados do IRN;

Assegura a constituição, reconstituição e liquidação das verbas de Fundo de Maneio atribuídas aos serviços de registo e aos serviços centrais;

Controla a faturação a clientes, no âmbito do acesso às bases de dados de registo automóvel, predial e comercial do IRN, assegurando a emissão de faturas e respetiva cobrança;



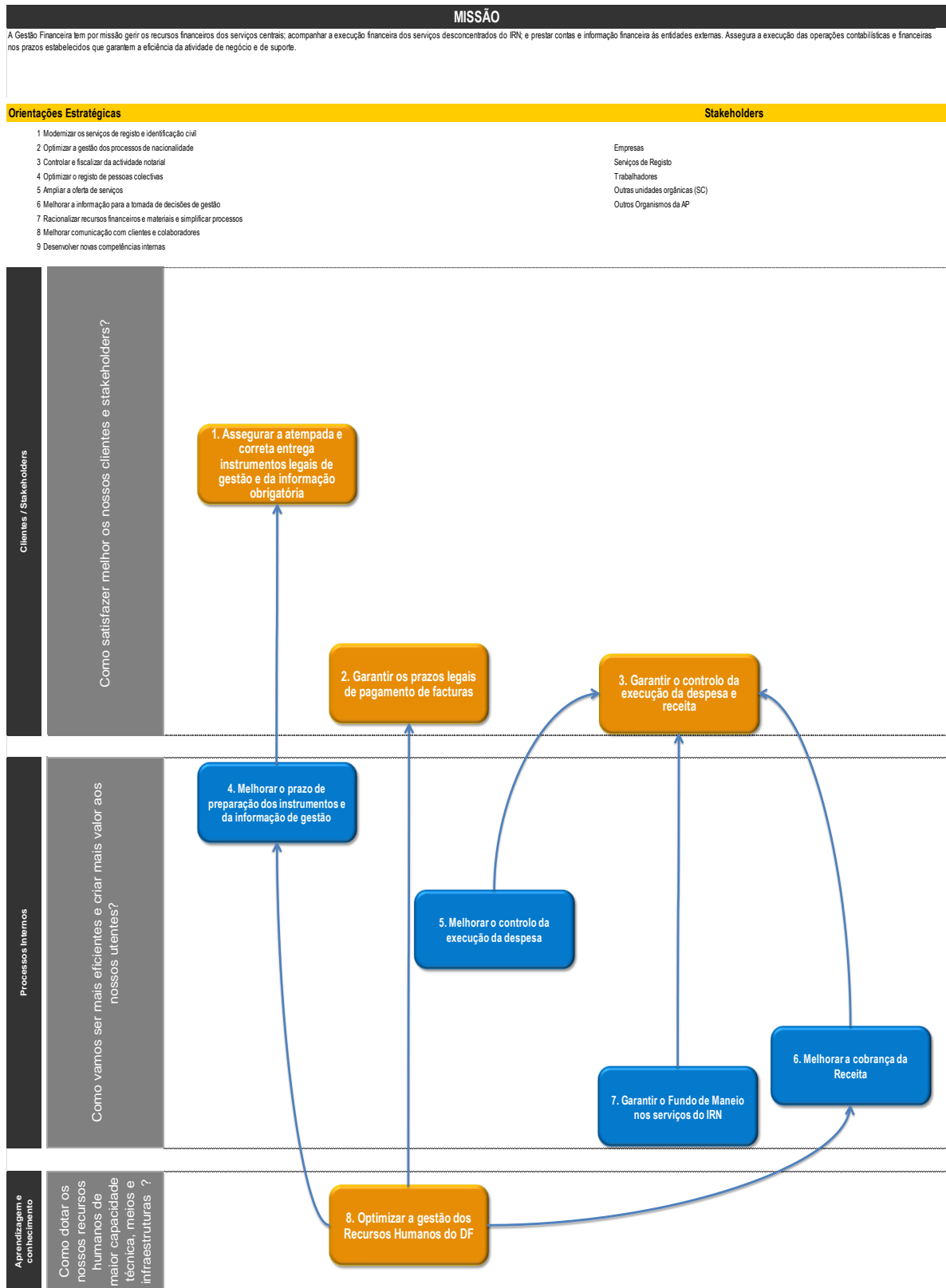
Regista, classifica e efetua o apuramento, reconciliação e liquidação da receita dos serviços externos e dos serviços *online*;

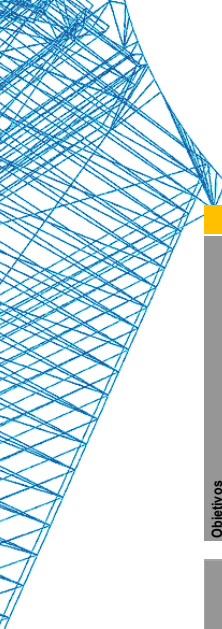
Consolida a receita mensal para entrega nos cofres do Estado;

Controla as contas bancárias tituladas pelo IRN e respectivas reconciliações bancárias que incluem os depósitos de receita mensal dos serviços desconcentrados;

Elaboração de conta de gerência anual.

DIAGRAMA DE ATIVIDADES DO PROCESSO





Iniciativas/ Atividades																				
Objetivos	Indicadores	Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Meta	Peso do Objetivo	Peso do Indicador	Implementação Módulo Faturação em SAP	Plano de Formação	Definição de Procedimentos Regulares e Extraordinários no âmbito do controlo da receita e da despesa (OS)	Mapa de Controlo do Fundo de Maneio	Área de Informação partilhada entre setores (pastas partilhadas)	Reengenharia de processos	Elaboração das instruções de "Fundo de maneiço"	Elaboração do OE	Elaboração de informação alínea aos instrumentos de gestão	Preparação da informação obrigatória a entregar à DGO	Elaboração do processo de prestação de contas e submissão na aplicação e-contas	Preparação de informação diversa a reemitir ao CD	Prestação de informação sobre execução orçamental	Acompanhamento da execução do orçamento	
1	1.0	N.º de dias de antecipação do prazo fixado na Circular da DGO sobre a preparação do OE	(-)	0,5	12,5%	11,11%							X							
	1.1	Percentagem dos instrumentos de gestão entregues dentro dos prazos legais	(+)	95%		11,11%									X					
	1.2	Percentagem de informação obrigatória entregue à DGO dentro dos prazos	(+)	95%		11,11%										X				
	1.3	Data de submissão da prestação de conta no portal do TC	(-)	30-04-2014		11,11%											X			
	1.4	N.º de pedidos de correção atendíveis, relativos ao orçamento, solicitados pela DGO	(-)	3		11,11%								X						
	1.5	N.º de erros comunicados pelo TC após a submissão	(-)	2		11,11%											X			
	1.6	Prazo médio mensal de entrega à DGO do mapa PME's	(-)	20		11,11%										X				
	1.7	Prazo médio mensal de entrega à DGO do mapa "Fundos Disponíveis"	(-)	5		11,11%										X				
	1.8	N.º de dias de antecipação do prazo de entrega à DGO do mapa Unidade de Tesouraria (referir na ficha de indicador que o prazo limite é: até ao dia 15 do mês subsequente relativo ao respetivo trimestre)	(-)	0,5		11,11%										X				
1.9	N.º de dias de antecipação do prazo de entrega à DGO do mapa dos Pagamentos em atraso (referir na ficha de indicador que o prazo limite é: até ao dia 10 do mês subsequente)	(-)	0,5	11,11%										X						
2	2.1	Prazo médio de pagamento de facturas	(-)	40	12,5%	100%									X					
3	3.2	N.º de reports anuais ao CD sobre a execução da despesa	(+)	5	12,5%	100%										X	X			
4	4.1	N.º de dias úteis que medeia entre o prazo de apresentação do plano ao IRN e a data limite de entrega da proposta de orçamento consolidado	(-)	10	12,5%	50%							X							
	4.2	N.º de dias úteis que medeia entre o prazo de apresentação a CD e a data limite de entrega da "Prestação de Contas"	(-)	1		50%											X			
5	5.1	N.º de processos normalizados e simplificados	(+)	3	12,5%	20%						X								
	5.2	Prazo de conclusão de processos de "Reconciliação bancária", contado a partir do último dia do mês a que respeita	(-)	15		20%						X								
	5.3	N.º de dias para apresentação da informação sobre a "Execução orçamental" referente ao mês anterior	(-)	20		20%											X	X		
	5.4	N.º de dias para a elaboração de alterações orçamentais	(-)	3		20%														X
	5.5	N.º de dias desde a entrada da factura na contabilidade até ao seu processamento	(-)	30		20%			X											
6	6.1	Data de integração da faturação em SAP	(-)	30-04-2014	12,5%	100%	X													
7	7.1	Prazo de constituição das verbas de fundo de maneiço	(-)	30-01-2014	12,5%	50%			X			X								
	7.2	Data para elaboração das instruções de "Fundo de maneiço dos serviços desconcentrados" a contar desde o início do ano	(-)	17-01-2014		50%							X							
8	8.1	Taxa de trabalhadores abrangidos por formação na área da contabilidade	(+)	80%	12,5%	50%	X	X												
	8.2	Taxa de trabalhadores abrangidos por formação em CERFIP	(+)	80%		50%	X	X												





## 12 CONTROLO DE GESTÃO E COMUNICAÇÃO

### ➤ MISSÃO E ATIVIDADE CORRENTE

Ao Controlo de Gestão cabe apoiar o Conselho Diretivo na formulação, execução e monitorização da estratégica para a prossecução da sua missão e alinhamento da organização, incluindo-se neste apoio o processo de construção dos instrumentos de gestão bem como a eficiência, eficácia e qualidade da comunicação interna e externa.



Apoia o Conselho Diretivo na definição das opções estratégicas a inscrever no ciclo anual de gestão, em articulação com o sistema de planeamento, estratégia e avaliação do MJ, bem como na definição da Carta de Missão e Quadro de Avaliação e responsabilização do IRN;

Assegura o acompanhamento quadrimestral do QUAR e respetivos relatórios de monitorização;

Apoia o Conselho Diretivo na definição das metodologias de planeamento e monitorização da atividade assim como dos objetivos a atingir;

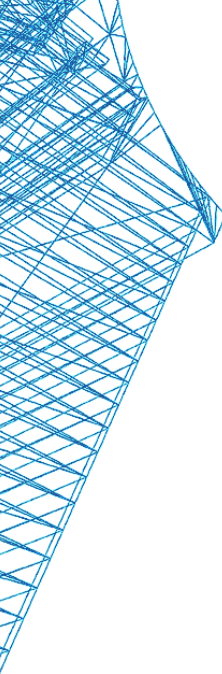
Elabora o plano de atividades do IRN, em colaboração com as demais unidades orgânicas, e afere, no quadro da elaboração do relatório de atividades, da consecução dos objetivos e dos resultados alcançados, nele integrando o balanço social e o relatório de autoavaliação;

Define e aplica o modelo de controlo de gestão, que monitoriza a execução da estratégia e acompanhe o desempenho dos serviços;

Gere projetos transversais onde é identificada a necessidade de articulação com diversas unidades orgânicas;

Formula e cria as condições para o cumprimento da estratégia de comunicação e imagem corporativa;





Apoia na definição dos meios, suportes e canais de comunicação essenciais à presença institucional em eventos nacionais e internacionais ou de carácter idêntico, com vista à divulgação dos serviços ou projetos;

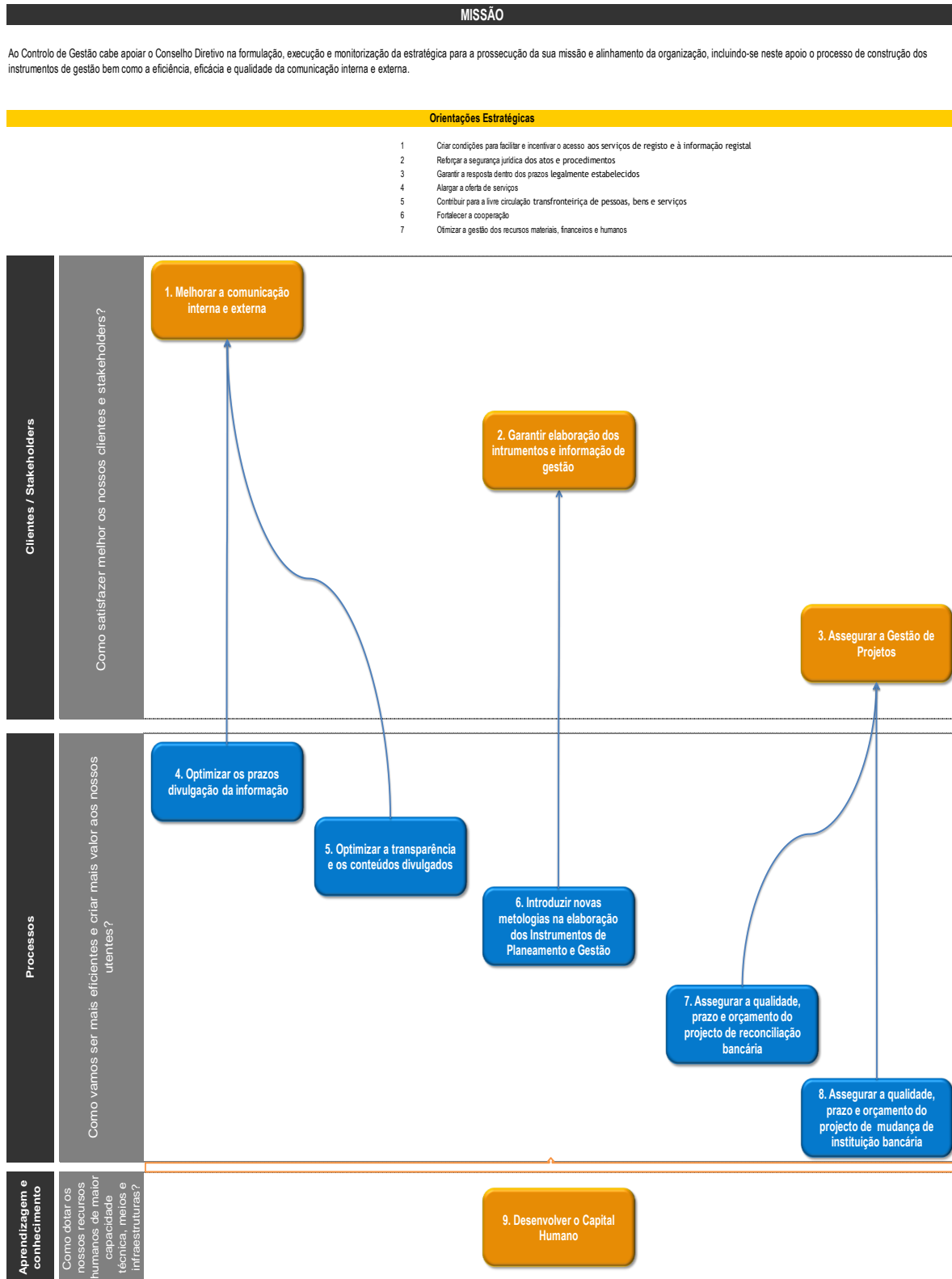
Garante a divulgação externa dos factos relevantes para os utentes dos serviços de registos, notariado, através do sítio internet;

Elabora e otimiza conteúdos para divulgação interna no sítio da intranet;

Reconcilia e transmite periódica e esporadicamente informação útil de interesse da organização através dos serviços IRNotici@s, FI@sh Informativo e Circul@r Informativa relativa às deliberações do Conselho Diretivo; e

Mantem atualizado o manual de normas gráficas, e dota os funcionários do Instituto das ferramentas de trabalho que lhes permitem cumprir com as regras definidas.

➔ **DIAGRAMA DE ATIVIDADES DO PROCESSO**



INICIATIVAS / ATIVIDADES

Objetivos	Indicadores	Polaridade: (+) Maximizante / (-) Minimizante	Meta	Peso do Objetivo	Peso do Indicador	INICIATIVAS / ATIVIDADES												
						100 anos de Identificação Civil	Implementação da Imagem Operacional	Manual de utilização de documentos - Manutenção	Otimização do canal Intranet	Abertura de contas bancárias - 3ª Fase	Programa de Migração de TPAs	Imputação de Vencimentos - Procedimentos	Base de Dados de Registo de Documentos	Guielines para elaboração do Plano Actividade	Plano Estratégico 2015-2018	Boletins Eletrónicos		
1	1.1 N.º de propostas implementadas no âmbito da imagem operacional	+	2	11,11%	50%			x										
	1.2 N.º de eventos ou iniciativas de colaboração com outras UO apoiados	+	1		50%	x												
2	2.1 Data de entrega do Relatório de Atividades 2013	-	31-08-2014	11,11%	25%										x			
	2.2 Data de entrega do Plano de Atividades 2014	-	31-12-2014		25%													
	2.3 Data de entrega da proposta de QUAR 2015 ao CD	-	26-12-2014		25%													
	2.4 Prazo de entrega da proposta de Plano Estratégico do IRN para 2015-2018 ao CD	-	31-12-2014		50%												x	
	2.5 Data de início da imputação de custos com pessoal por centro de responsabilidade	-	31-08-2014		25%													
3	3.1 Data da implementação, em testes, do canal multibancário	-	30-01-2014	11,11%	25%													
	3.2 Taxa de serviços de registo sem TPA operacional	-	8%		25%						x							
	3.3 Taxa de serviços de registo com conta local na CGD (excp. RNPC e SR sem agência no concelho)	-	8%		25%						x							
	3.4 Data de implementação da última fase de abertura de contas locais no Millennium BCP e Nova Banco	-	30-09-2014		25%						x							
4	4.1 Percentagem de Circulares Informativas de CD divulgadas até 10 dias úteis após reunião	+	70%	11,11%	50%													
	4.2 Percentagem de semanas com divulgação de IRNotícias	+	90%		50%													
5	5.1 N.º de novas iniciativas de divulgação de informação implementadas internamente	+	2	11,11%	50%										x		x	
	5.2 N.º de iniciativas de melhoria da intranet implementadas	+	5		50%					x								
6	6.1 Prazo de aprovação da nova metodologia de elaboração do Plano de Atividades	-	31-03-2014	11,11%	50%													
	6.2 Prazo de consolidação da caracterização interna e envolvente externa, preparatórias ao Plano Estratégico	-	31-10-2014		50%													
7	7.1 Prazo de envio aos dirigentes, em dias úteis, das listas de verificação do local de exercício de funções, após receção do ficheiro de processamento	-	5	11,11%	33,33%													
	7.2 Data de conclusão das especificações técnicas a configurar no TargetOne, para a banca comercial	-	15-01-2014		33,33%													
	7.3 Data de conclusão das especificações técnicas a configurar no TargetOne, para o IGCP	-	31-03-2014		33,33%													
8	8.1 Data de envio aos SR das instruções para abertura de contas locais no Millennium BCP e Nova Banco	-	15-03-2014	11,11%	50%										x			
	8.2 Data de envio aos SR das instruções para comutação de TPA	-	31-07-2014		50%											x		
9	9.1 Taxa de colaboradores abrangidos por formação	+	100,0%	11,11%	50%													
	9.2 Taxa de absentismo	-	3,0%		50%													



## ➤ CONTEXTUALIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES

### ABERTURA DE CONTAS BANCÁRIAS - 3ª FASE

Atendendo ao facto do protocolo firmado entre o IRN e a CGD não ter sido alvo de renovação este instituto firmou, em sua substituição, dois protocolos, um com o BES e outro com o MBCP, onde se estabelece um conjunto de privilégios, destacando-se a isenção de custos em múltiplas operações bancárias e na instalação e utilização de TPA's nos serviços de registo.

Perante este contexto, esta atividade tem por objetivo concluir o processo de abertura de contas no Millennium BCP (MBCP) e BES, iniciado em 2012, tendo por objetivo o encerramento das contas abertas na CGD. Para tal:

- Haverá que identificar as Conservatórias que não têm balcão de proximidade do BES e MBCP para que possam continuar a usar as contas da CGD para efeito de depósito da receita diária;
- Haverá que definir os pressupostos de encerramento das contas bancárias abertas na CGD, designadamente, os custos associados, a forma de revogação dos cheques e a atuação perante a apresentação de cheques fora do prazo. Deverá ainda ser produzido um documento com as orientações sobre esta matéria a ser remetido aos serviços desconcentrados;
- Haverá que definir os pressupostos para abertura de contas de receita e de fundo de maneiio no MBCP e BES, para os serviços de registo; e
- Haverá que transmitir as orientações e documentação necessárias à abertura de contas numa única agência bancária sediada em Lisboa.

### PROGRAMA DE MIGRAÇÃO DE TPAS

Esta iniciativa visa concretizar a comutação dos TPAs hoje associados às contas bancárias tituladas pelo IRN (serviços centrais) para as futuras contas tituladas pelas conservatórias, a fim de as dotar com este meio de pagamento, uma vez que estes equipamentos se encontram ainda inoperacionais em virtude do atraso no arranque do projeto de transição contabilística.

No contexto deste projeto, foram abertas contas bancárias no BES e no MBCP tituladas pelo IRN, IP, uma para cada Conservatória, e instalados TPA's em paralelo. Contudo, se em muitas destas existe TPA associado à conta titulada pelo serviço de registo, num conjunto de outras, por via da transição de instituição bancária (vide Abertura de contas bancárias), estes equipamentos foram já instalados nas novas contas centrais titulada pelo IRN e não nas contas tituladas pelos serviços de registo, na presunção de que o arranque do projeto da contabilidade centralizada seria para breve.

Para este grupo a utilização dos TPA's está, assim, dependente da entrada em produção do projeto de transição contabilística, facto que origina uma insatisfação dos utentes quanto às alternativas de pagamento.

Esta atividade envolverá diversas tarefas, destacando-se:

- O levantamento e identificação dos TPA's instalados nas Conservatórias associados às contas centrais;
- A articulação com o BES e com MBCP para definição do âmbito, tempo e pressupostos do projecto;

- Elaboração de um documento com as instruções para comutação dos TPA's a ser difundido para os serviços desconcentrados; e
- A criação de uma base de dados de conhecimento para elenco e associação dos TPA's às respetivas Conservatórias (mapeamento entre o n.º do equipamento, a conta antiga e a nova conta).

### GUIDELINES PARA ELABORAÇÃO DO PLANO ACTIVIDADE

A aposta clara do IRN, IP num modelo organizacional virado para uma gestão por objetivos, concretizada através da criação do Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas, que encerra uma componente de planeamento, do qual assume particular destaque o pensamento estratégico e operacional, conduz à necessidade de construção de um novo modelo de gestão, encadeando os diversos documentos de planeamento estatuídos em legislação própria, como é o caso do plano de atividades.

É neste contexto, conjugado com a ausência de um modelo que permita monitorizar a performance da organização que se encontra a razão para a reflexão e subsequente elaboração de um documento que defina os pressupostos que devem nortear a elaboração do Plano de Atividades do IRN, que explique o alcance dos respetivos conceitos e palavras-chave e que permita consolidar e comunicar como se desdobra e articula a construção dos instrumentos de gestão.

A este documento que deve subordinar a construção do Plano de Atividades denominou-se “*Guidelines* para elaboração do Plano Atividade”.

Assim, o mesmo deverá consagrar:

- Proposta de modelo a ser adotado para a elaboração do plano de atividades, baseado na metodologia *Balanced ScoreCard*;
- Conceitos chave de objetivo, indicador, meta e iniciativa extraordinária;
- Conceito de ficha de indicador, que inclui a fonte, interlocutor e forma de cálculo;
- Etapas do planeamento e calendário de atividades; e
- Proposta de gestores de processos para as Unidades Orgânicas dos serviços centrais e serviços de registo centrais do IRN e equipas gestoras de processos para as áreas registais.

Por outro lado, em paralelo, cuidando da gestão da mudança, deverá ser comunicado o novo modelo conceptual para elaboração do Plano de Atividades aos gestores de processos e às equipas gestoras de processos.

### PLANO ESTRATÉGICO 2015-2018

A necessidade de elaboração de um Plano Estratégico surge da necessidade de organizar e definir os objetivos organizacionais de longo prazo, para o ciclo de gestão, a que se subordinam os objetivos anuais de curto prazo e as estratégias que o IRN deverá adotar com vista ao seu alcance tal como esperado e, objetivando ainda, uma atitude proactiva perante um cenário de desvios, contornando-os atempadamente para que não comprometam o sucesso da visão delineada. O Plano Estratégico decorre ainda da necessidade de sistematizar a análise da envolvente externa e caracterização interna da organização e, com isso, enriquecer o seu autoconhecimento.

Neste contexto, haverá necessidade de:

- Designar funcionários do IRN que tenham um profundo conhecimento das áreas de negócio registal, a fim de formarem um grupo de trabalho com o GCGRE;
- Revisão bibliográfica sobre a história do IRN para inserção dos marcos de maior relevância da sua história recente esteja refletida neste documento;
- Análise de diagnóstico da envolvente interna e externa;
- Definição da visão e orientações estratégicas; e
- Definição dos objetivos, indicadores, metas a atingir e as iniciativas estratégicas que concorrerão para o seu attingimento.

### IMPUTAÇÃO DE VENCIMENTOS - PROCEDIMENTOS

A implementação da contabilidade analítica nos organismos da administração pública é um objetivo do Governo assumido pelo IRN.

Nesse âmbito foi desenvolvido o modelo de contabilidade analítica do IRN, onde são definidas as estruturas, os objetos de apropriação, as regras e os critérios de repartição que visam refletir a realidade dos custos e proveitos de cada unidade de responsabilidade, para uma boa informação de gestão.

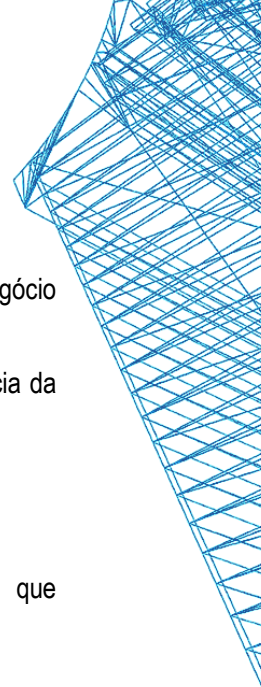
Com este objetivo propomo-nos, a partir do segundo semestre deste ano, implementar os procedimentos conducentes à imputação da componente de encargos com vencimentos, ao local de exercício de funções/geração de receita, o que hoje ainda não acontece.

Neste âmbito será necessário:

- Promover um desenvolvimento na aplicação de processamento de remunerações dos serviços de registo para que seja indicado o local de exercício de funções;
- Definir os procedimentos que os serviços de registo devem adotar para que passem a efetuar a correta imputação das situações de mobilidade interna;
- Definir os procedimentos a adotar pelos serviços centrais para que seja atempadamente dado a conhecer aos serviços de registo o local efetivo de exercício de funções de cada funcionário;
- Envio periódico das listagens para os serviços de registo, serviços centrais e lojas do cidadão, para que cada serviço destinatário possa verificar as referidas afetações;
- Carregamento na nova aplicação de suporte à contabilidade analítica, com informação dos encargos com vencimentos por centro de responsabilidade; e
- Documentação destes novos procedimentos internos.

### 100 ANOS DE IDENTIFICAÇÃO CIVIL

No âmbito da organização do evento dedicado aos 100 anos de Identificação Civil o GCGRE irá contribuir com as seguintes tarefas:



- Curadoria;
- Recolha de fotos, seleção e tratamento;
- Articulação com a assessora de comunicação da SG;
- Contactos institucionais com a Biblioteca Nacional, Câmara Municipal de Lisboa – EGAC e Arquivo Histórico do Porto; e
- Finalização da maquetização dos painéis da exposição alinhados com a revisão dos conteúdos.

### IMPLEMENTAÇÃO DA IMAGEM OPERACIONAL

Ao nível da imagem operacional prevê-se o desenvolvimento de novos materiais como:

- “*layout*” de cartão de visita com a adoção da designação-tipo em português e inglês que deve constar. Quanto à adoção do uso da língua inglesa deverá ser elaborado um guia com correspondência de termos ingleses no que se refere às categorias, funções e designação das unidades orgânicas; e
- Cartão de identificação dos colaboradores de *front-office* dos serviços de registo.

### MANUAL DE UTILIZAÇÃO DE DOCUMENTOS - MANUTENÇÃO

Dando continuidade à atualização dos modelos de documentos prevê-se o desenvolvimento de novos modelos de comunicação externa para os serviços de registo, assim como de vários modelos de documentos para diversas unidades orgânicas do IRN.

### OTIMIZAÇÃO DO CANAL INTRANET

- No decorrer do ano 2014 tendo como objetivo dinamizar a informação disponibilizada nos meios de comunicação *online* está prevista a realização de várias reestruturações no canal de comunicação *online* interno, vulgarmente conhecido de intranet, a saber:
- Criação de nova área de conteúdos informativos (dezembro de 2013/janeiro 2014) – comunicação e imagem
- Criação de nova área de conteúdos informativos (dezembro de 2013/ janeiro 2014) – FI@sh informativos
- Reestruturação do menu e conteúdos informativos da área dos pareceres do CC (outubro de 2013)
- Reestruturação do menu e conteúdos informativos da área de documentos e publicações
- Reestruturação do menu e conteúdos informativos da área de recursos humanos
- Revisão de conteúdos informativos da área de modelos de comunicação
- Revisão de conteúdos informativos do menu de documentos de gestão



- Desenvolvimento de um documento estruturante de toda a área institucional do IRN, ou seja, arquitetura de informação, novos conteúdos informativos (escrita e desenho) e levantamento de conteúdos a analisar pelos produtores dos conteúdos.

#### BASE DE DADOS DE REGISTO DE DOCUMENTOS

Na sequência da normalização dos documentos administrativos foi construída, em colaboração com o departamento de recursos humanos, uma base de dados de documentos administrativos transversal às várias áreas de suporte do IRN, designadamente, para ser utilizada pela gestão de recursos humanos, pela gestão e apoio técnico e jurídico e pelo secretariado do conselho diretivo e outras áreas que manifestarem tal necessidade. Esta ferramenta permite registar e identificar e gerir a numeração dos documentos emitidos pelas áreas enunciadas e carece de ser mantida atualizada ao longo do ano.

Será produzido um manual de apoio à utilização da Base de Dados de Registo de Documentos.

#### BOLETINS ELETRÓNICOS

Ao nível do relacionamento com o público interno, considerando os meios e técnicas utilizadas serão desenvolvidos os seguintes suportes de comunicação digital, aprovados no final de 2013, que visam assegurar o alinhamento da comunicação organizacional à estratégia do IRN, passando-se a adotar os seguintes meios e técnicas:

**IRNotici@s:** Serviço semanal de divulgação de destaques das principais notícias do IRN; notícias dos principais media nacionais relacionados com a atividade dos registos ou matérias transversais à Justiça; destaques legislativos, agenda da área dos registos e de eventos da Justiça; e síntese da atividade semanal das diferentes unidades orgânicas (relatórios, planos, pareceres, programas, despachos, ordens e serviço, e demais informações). É enviado por correio eletrónico a todos os colaboradores do IRN. Inclui *links* úteis e ligação a menus da intranet, para melhorar a atratividade deste meio.

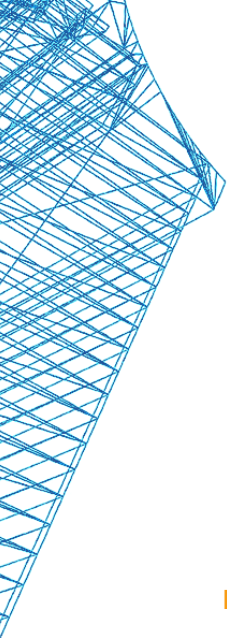
**Circul@r Informativa:** Na sequência das reuniões do CD é emitida uma Circular Informativa a dar conta das principais deliberações da reunião. Difundida por *e-mail* e com destaque na Intranet. A adoção desta prática tem por objetivo marcar o ritmo institucional da organização e promover o seu alinhamento comunicacional aos valores associados à identidade do IRN: confiança, qualidade, eficácia, modernidade e transparência.





**CRITÉRIOS DE  
AFERIÇÃO DA  
PERFORMANCE**





## MONITORIZAÇÃO

Pretende-se com o processo de monitorização uma gestão ativa e dinâmica da estratégia que permita uma atuação atempada, num eventual cenário de desvio.

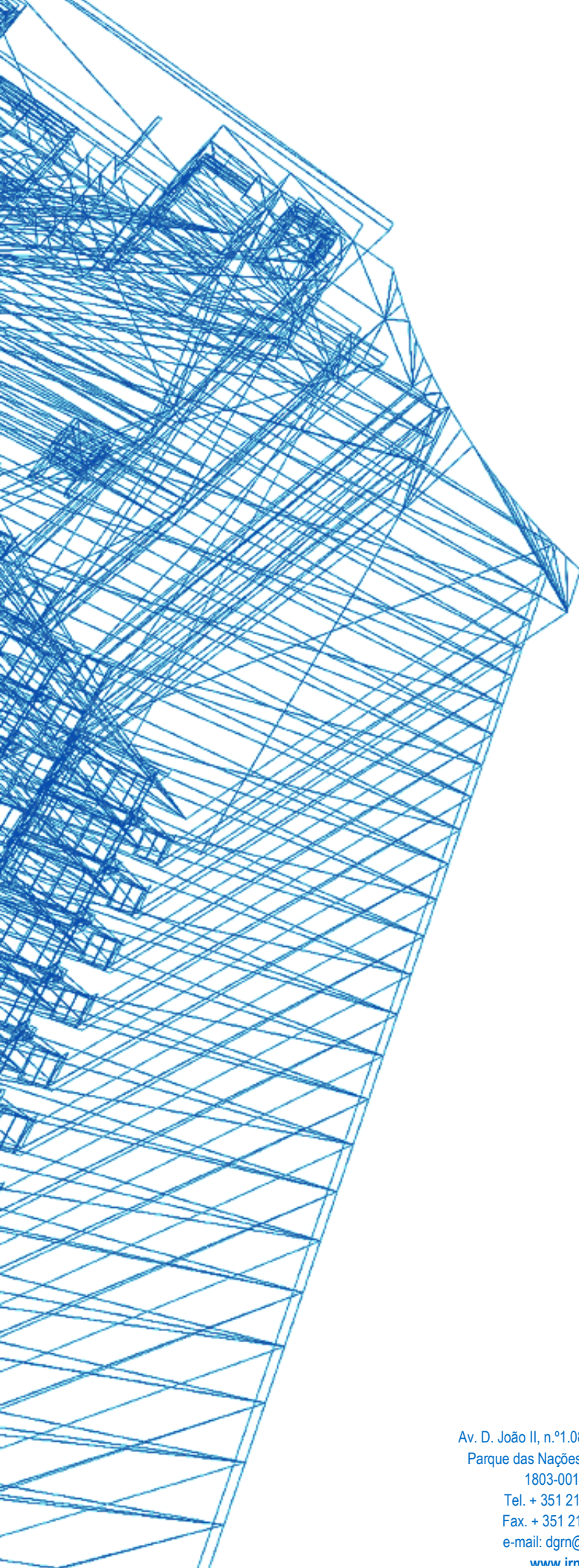
Neste processo os elementos a monitorizar constam nos diagramas de atividade de processo.

As fichas de indicador incluem a fonte, interlocutor e forma de cálculo dos mesmos, parâmetros fundamentais geradores de informação que assegurará a recolha e distribuição de toda a informação para este efeito em concreto a e comunicação dos resultados.

Definiu-se o período quadrimestral para a monitorização ao nível dos objetivos e o reporte anual para a monitorização das atividades e projetos que contribuem para a concretização dos objetivos definidos.







Av. D. João II, n.º1.08.01 D • Edifício H,  
Parque das Nações , Apartado 8295  
1803-001 Lisboa  
Tel. + 351 21 798 55 00  
Fax. + 351 21 781 76 93  
e-mail: [dgrn@dgrn.mj.pt](mailto:dgrn@dgrn.mj.pt)  
[www.irn.mj.pt](http://www.irn.mj.pt)