

Objetivos Estratégicos:

- OE 1. Aumentar a satisfação do cidadão. (001-11;001-12;001-13;003-18;003-19;004-110;004-111;005-114;006-115)
- OE 2. Reforçar a cooperação e interoperabilidade. (004-112;005-113)
- OE 3. Modernizar os espaços de trabalho e de atendimento. (002-14;002-15;002-16;006-116)
- OE 4. Contribuir para a satisfação dos recursos humanos. (002-17;007-117;007-118;007-119)

Objetivos Operacionais:

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

	OE	Pol.	Pond.	2022	2023	2024	2025					
				Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Tx Realização	Classificação
OO1 Diminuir a pressão sobre os serviços através da canalização de atos para canais digitais e cumprimento de prazos legais na disponibilização dos serviços				50%								
Indicador 1 - Número de serviços disponíveis no canal online	1	+	50%	143	145	150	300	15	375			
Indicador 2 - Número de conservatórias que diminuíram o tempo médio de realização de registos	1	+	25%	s/histórico	s/histórico	39	28	10	40			
Indicador 3 - Percentagem de redução do número anual de processos de nacionalidade pendentes de decisão	1	+	25%	0%	0%	0%	8%	3%	15%			
OO2 Melhorar das Instalações dos Serviços do IRN e dos Equipamentos				50%								
Indicador 4 - Percentagem de renovação de quiosques biométricos para atendimento de CC e PEP	3	+	20%	0	0	0	20%	7,5%	30%			
Indicador 5 - Número de serviços de registo abrangidos pela reorganização e rentabilização de instalações.	3	+	20%	s/histórico	s/histórico	12	12	2	15			
Indicador 6 - Número de intervenções (>5.000 euros) para melhorar as condições de conservação e funcionalidade das instalações dos serviços	3	+	30%	50	61	76	70	5	88			
Indicador 7 - Percentagem de instalações com medidas de auto-proteção implementadas.	4	+	30%	4%	19%	54%	65%	5%	81%			

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

	OE	Pol.	Pond.	2022	2023	2024	2025					
				Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Tx Realização	Classificação
OO3 Incrementar o conhecimento e cumprimento de obrigações legais decorrentes dos registos				40%								
Indicador 8 - Número de ações de comunicação dirigidas aos cidadãos, empresas e profissionais	1	+	50%	s/histórico	s/histórico	12	15	2	19			
Indicador 9 - Número de ações de formação realizadas sobre registos e áreas conexas.	1	+	50%	357	314	300	310	15	388			
OO4 Aumentar o número de produtos/funcionalidades disponíveis e a produtividade dos SR				30%								
Indicador 10 - Prazo da entrada em produção das novas funcionalidades do novo cartão do cidadão *	1	-	30%	s/histórico	s/histórico	s/histórico	52	2	39			
Indicador 11 - Número de serviços que recebem e tramitam processos no âmbito do registo comercial online	1	+	35%	11	11	11	22	5	30			
Indicador 12 - Prazo de implementação da interoperabilidade de Processos Especiais de Registo (PER), apresentados no BUPI *	2	-	35%	s/histórico	s/histórico	s/histórico	52	2	39			
OO5 Reforçar a presença do IRN nos contextos nacional e internacional				30%								
Indicador 13 - Nº de iniciativas de cooperação com países de Língua Oficial Portuguesa e de colaboração em projetos nacionais e internacionais	2	+	50%	5	14	12	16	2	20			
Indicador 14 - Número de serviços que recebem pedidos de registo de Navios.	1	+	50%	s/histórico	s/histórico	39	67	15	84			

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

	OE	Pol.	Pond.	2022	2023	2024	2025					
				Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Tx Realização	Classificação
OO6 - Avaliar o grau de satisfação dos cidadãos e a qualidade dos serviços				60%								
Indicador 15 - Índice geral de satisfação dos clientes externos com a utilização dos canais de atendimento (escala de 1 a 5)	1	+	70%	s/histórico	s/histórico	4,68	3,7	0,5	4,6			
Indicador 16 - Nº de ações de controlo interno.	3	+	30%	17	43	s/histórico	32	3	40			
OO7 - Aumentar a satisfação dos recursos humanos				40%								
Indicador 17 - Nº de eventos IRN de promoção de aproximação aos trabalhadores do IRN.	4	+	40%	s/histórico	4	s/histórico	9	4	20			
Indicador 18 - Nº de trabalhadores que realizaram consultas de medicina do trabalho.	4	+	30%	1070	840	1812	2200	250	2750			
Indicador 19 - Índice geral de satisfação dos trabalhadores do IRN, na utilização do novo Sistema de Gestão de Pedidos (tickets) do DRH (escala de 1 a 5)	4	+	30%	s/histórico	s/histórico	s/histórico	3,5	0,5	4,375			

LEGENDA: 🚩 - Não atingiu; 🟢 - Atingiu; 🟡 - Superou;

* O prazo é contabilizado em semanas

Avaliação Final

	Pond.	Contribuição	Av. Final	
Eficácia	30%		0,0%	150%
Eficiência	30%			
Qualidade	40%			

█ Qualidade
█ Eficiência
█ Eficácia

Síntese Gráfica		
Eficácia	Eficiência	Qualidade

Recursos Humanos						
Designação	Pont.	Planeados a)		Realizados		Desvio
		Efectivos	Pontos	Efectivos	Pontos	
Dirigentes Superiores 1º Grau	9,7	1	9,7		0,0	
Dirigentes Superiores 2º Grau	5,0	2	10,0		0,0	
Dirigentes Intermediários 1º Grau	7,0	5	34,9		0,0	
Dirigentes Intermediários 2º Grau	7,0	11	77,5		0,0	
Técnicos Superiores	4,1	261	1 071,0		0,0	
Especialistas de sistemas e de tecnologias de informação	4,1	17	69,8		0,0	
Técnico de sistemas e tecnologias de informação	3,9	12	46,6		0,0	
Coordenadores Técnicos	2,0		0,0		0,0	
Assistentes Técnicos	1,6	1 190	1 956,6		0,0	
Assistentes Operacionais	1,2	29	35,9		0,0	
Assistentes Operacionais a tempo parcial	0,6		0,0		0,0	
Conservadores de registos	8,1	704	5 673,9		0,0	
Oficiais de registos	5,0	4 796	23 865,4		0,0	
Total		7 028	32 751,3		0,0	0,0

a) Dados referentes ao mapa de pessoal aprovado. Coordenadores técnicos incluídos no grupo de assistentes técnicos.

Recursos Financeiros			
Designação	Planeados	Realizados	Desvio
Orçamento de funcionamento	411 194 814,00 €	- €	
Despesas com Pessoal	216 586 492,00 €		
Aquisições de Bens e Serviços	48 993 210,00 €		
Juros e outros encargos	100 000,00 €		
Transferências Correntes	126 321 657,00 €		
Outras despesas correntes	16 826 297,00 €		
Aquisições de Bens de capital	2 367 158,00 €		
Transferências de capital	- €		
PIDDAC	21 892 529,00 €		
Total (OF+PIDDAC+Outros)	433 087 343,00 €	- €	

Fonte de verificação dos Indicadores	
Designação	Fonte de Verificação
Eficácia	
Indicador 1 – Número de serviços disponíveis no canal online	Serviços online disponibilizados no catálogo de serviços e no portal de serviços
Indicador 2 – Número de conservatórias que diminuíram o tempo médio de realização de registos	Indicadores do estado de serviço da rede de conservatórias
Indicador 3 - Percentagem de redução do número anual de processos de nacionalidade pendentes de decisão	Número de processos de nacionalidade dependentes de decisão
Indicador 4 - Percentagem de renovação de quiosques biométricos para atendimento de CC e PEP	Registo da colocação das máquinas nos balcões.
Indicador 5 - Número de serviços de registo abrangidos pela reorganização e rentabilização de instalações.	Listagem com as reorganizações e rentabilizações efetuadas.
Indicador 6 - Número de intervenções (>5.000 euros) para melhorar as condições de conservação e funcionalidade das instalações dos serviços	Listagem com a síntese das intervenções concluídas
Indicador 7 - Percentagem de instalações com medidas de auto-proteção implementadas.	Listagem com a síntese das intervenções concluídas
Eficiência	
Indicador 8 - Número de ações de comunicação dirigidas aos cidadãos, empresas e profissionais	Plano de comunicação; campanhas implementadas
Indicador 9 - Número de ações de formação realizadas sobre registos e áreas conexas.	Listagem de funcionários que assinaram o código de conduta
Indicador 10 – Prazo da entrada em produção das novas funcionalidades do novo cartão do cidadão *	Data de entrada das novas funcionalidades do novo cartão do cidadão.
Indicador 11 - Número de serviços que recebem e tramitam processos no âmbito do registo comercial online	Listagem dos serviços abrangidos.
Indicador 12 - Prazo de implementação da interoperabilidade de Processos Especiais de Registo (PER), apresentados no BUPI *	Relatório síntese das atividades realizadas
Indicador 13 - N.º de iniciativas de cooperação com países de Língua Oficial Portuguesa e de colaboração em projetos nacionais e internacionais	Listagem e identificação das formações realizadas.
Indicador 14 – Número de serviços que recebem pedidos de registo de Navios.	Listagem de iniciativas e de participação do IRN
Qualidade	
Indicador 15 - Índice geral de satisfação dos clientes externos com a utilização dos canais de atendimento (escala de 1 a 5)	Inquéritos de satisfação online e por telefone; relatórios de monitorização
Indicador 16 - N.º de ações de controlo interno.	Relatório síntese das atividades realizadas
Indicador 17 - N.º de eventos IRN de promoção de aproximação aos trabalhadores do IRN .	Identificação do n.º de eventos realizados.
Indicador 18 - N.º de trabalhadores que realizaram consultas de medicina do trabalho.	Identificação do n.º de consultas realizadas.
Indicador 19 - Índice geral de satisfação dos trabalhadores do IRN, na utilização do novo Sistema de Gestão de Pedidos [tickets] do DRH (escala de 1 a 5)	Inquérito de satisfação aos trabalhadores.