

O Instituto dos Registos e do Notariado é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, que tem por missão executar e acompanhar as políticas relativas aos serviços de identificação e registo, tendo em vista assegurar a prestação de serviços aos cidadãos e às empresas no âmbito da identificação civil, da concessão e emissão de passaportes, da nacionalidade, dos registos civil, predial, comercial, de bens móveis, de pessoas coletivas e do beneficiário efetivo e da emissão de certificado sucessório europeu.

Visão - Prestar serviços mais acessíveis aos cidadãos, empresas e demais entidades públicas e privadas, capazes de acrescentar valor e de promover maior segurança, confiança, rigor e transparência, contribuindo para uma imagem positiva da Justiça, na continuidade da prossecução dos objetivos de desmaterialização, desburocratização, eficiência e eficácia.

Objetivos Estratégicos:

OE 1. Aumentar a satisfação do cidadão. (OO1-I1; OO1-I3; OO3-I8; OO4-I10; OO4-I12; OO6-I16)

OE 2. Reforçar a transformação digital, a interoperabilidade e a desmaterialização. (OO1-I2; OO2-I5; OO4-I11; OO4-I13; OO5-I14, OO5-I15; OO7-I19)

OE 3. Modernizar e conservar os espaços de trabalho e de atendimento. (OO2-I4; OO2-I6; OO2-I7; OO6-I17)

OE 4. Desenvolver e capacitar os recursos humanos, promovendo bem-estar e conciliação (OO3-I9; ; OO7-I18)

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.	2023	2024	2025	2026			
				Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado
OO1 Diminuir a pressão sobre os serviços através da canalização de atos para canais digitais				50%						
Indicador 1 - Número de serviços disponíveis no canal online										
<i>Σ acumulado de número de serviços disponíveis no canal online</i>										
	1	+	50%	145	150		300	15	375	
Indicador 2 - Implementação de gestão documental e interoperabilidade com outros organismos da Justiça *										
<i>Semana da entrada em funcionamento do Projeto que promove a interoperabilidade da gestão documental, com outros organismos da Justiça, via edoclink</i>										
	2	-	25%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	50	2	43	
Indicador 3 - Aumento do número anual de processos de nacionalidade concluídos, em relação ao ano anterior										
<i>(Nº processos de nacionalidade concluídos em 2026-Nº de processos nacionalidade concluídos em 2025)/ Nº de processos nacionalidade concluídos em 2025*100%</i>										
	1	+	25%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	8%	3%	15%	
OO2 Melhoria das Instalações dos Serviços do IRN, dos Equipamentos e da Sustentabilidade Ambiental				50%						
Indicador 4 - Percentagem de renovação de quiosques biométricos para atendimento de CC e PEP										
<i>(Nº novos quiosques biométricos para atendimento de CC e PEP/ Nº de quiosques biométricos para atendimento de CC e PEP existentes a 31.Dez.2025)*100%</i>										
	3	+	20%	0	0		20%	7,5%	33%	
Indicador 5 - Percentagem de redução do papel consumido										
<i>(Nº de impressões registadas em 2025 - Nº de impressões registadas em 2026)/ Nº de impressões registada em 2025*100%</i>										
	2	+	20%	s/histórico	s/histórico	s/histórico	10%	2%	15%	
Indicador 6 - Número de intervenções (>5.000 euros) concluídas em instalações sob gestão do IRN										
<i>Σ Nº de intervenções (>5.000 euros) concluídas em instalações sob gestão do IRN</i>										
	3	+	30%	61	76		70	5	88	
Indicador 7 - Percentagem de instalações com medidas de auto-proteção implementadas										
<i>(Nº instalações do IRN com medidas de auto-proteção implementadas / Nº instalações do IRN)*100%</i>										
	3	+	30%	19%	54%		75%	5%	94%	

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.	2023	2024	2025	2026			
				Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado
OO3 Incrementar o conhecimento, o cumprimento de obrigações legais decorrentes dos registos e reforçar as competências técnicas e digitais				40%						
Indicador 8 - Número de ações de comunicação específicas dirigidas aos cidadãos, empresas e profissionais										
<i>Nº de iniciativas de divulgação dos serviços, esclarecimento de procedimentos e normativos e o reforço da literacia jurídica e digital, incluindo o uso dos canais digitais</i>										
	1	+	50%	s/ histórico	12		15	2	19	
Indicador 9 - Número de ações de formação realizadas sobre registos, áreas digitais e conexas										
<i>Σ Nº de ações de formação realizadas sobre registos, áreas digitais e conexas</i>										
	4	+	50%	314	300		310	15	388	
OO4 Aumentar o número de produtos/funcionalidades disponíveis				30%						
Indicador 10 - Prazo da entrada em produção do novo passaporte *										
<i>Semana da entrada em produção do novo passaporte</i>										
	1	-	25%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	26	2	20	
Indicador 11 - Disponibilização de Dashboards de reporte estatístico de todas as áreas de negócio e conexas, por integração com a Plataforma Integrada de Registos										
<i>Nº de Dashboards disponibilizados de reporte estatístico de todas as áreas de negócio e conexas, por integração com a Plataforma Integrada de Registos</i>										
	2	+	25%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	5	2	8	
Indicador 12 - Número de Serviços que recebem e tramitam processos no âmbito do registo comercial online										
<i>Nº de Serviços que durante o ano iniciaram a receção e tramitação de processos através do comercial online</i>										
	1	+	25%	11	11		40	5	50	
Indicador 13 - Data da disponibilização de certidões permanentes de registo predial, de forma automática sem necessidade de prévia validação pelas conservatórias *										
<i>Semana de início da disponibilização de certidões permanentes de registo predial, de forma automática sem necessidade de prévia validação pelas conservatórias</i>										
	2	-	25%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	26	2	20	
OO5 Reforçar a eficiência interna e a presença do IRN nos contextos nacional e internacional				30%						
Indicador 14 - Novos protocolos de interoperabilidades com entidades nacionais e internacionais										
<i>Nº de novos protocolos de interoperabilidades com entidades nacionais e internacionais, de troca/consumo de dados ou serviços digitais com autenticação, auditoria e salvaguardas de segurança e proteção de dados</i>										
	2	+	50%	14	12	s/ histórico	18	2	23	

Indicador 15 – Percentagem dos procedimentos de contratação pública abertos face às manifestações de necessidades apresentadas

2	+	50%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	75%	5%	86%
---	---	-----	--------------	--------------	--------------	-----	----	-----

*Nº de processos de contratação iniciados em 2026/ Nº total de manifestações de necessidades aprovadas para tramitação de 1 de Jan.2026 a 30.Nov.2026 * 100%*

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

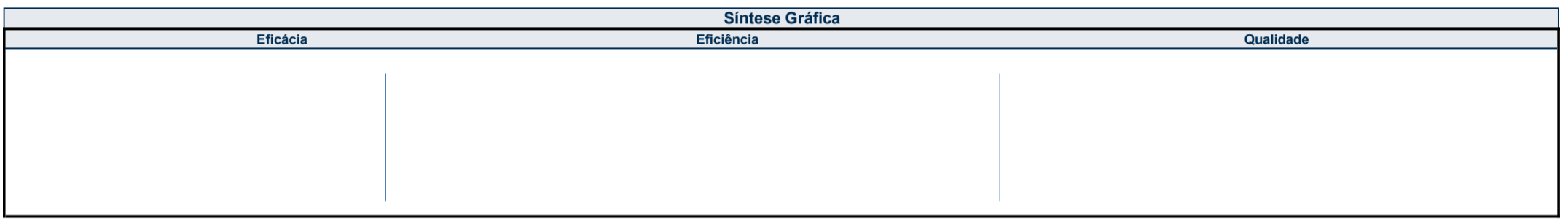
	OE	Pol.	Pond.	2023	2024	2025	2026				
				Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Tx Realização
OO6 – Avaliar o grau de satisfação dos cidadãos e a qualidade dos serviços				60%							
Indicador 16 - Índice geral de satisfação dos clientes externos com a utilização dos canais de atendimento (escala de 1 a 5)											
	1	+	70%	s/ histórico	4,68		3,7	0,5	4,8		
<i>Índice de satisfação com o canal presencial*40% + Índice de satisfação com o canal online*40% + Índice de satisfação com o canal telefónico*20%</i>											
Indicador 17 - Número de auditorias realizadas											
	3	+	30%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	25	3	31		
<i>Nº auditorias realizadas em 2026 de avaliação das atividades, processos e registos e controlos dos serviços para garantir conformidade com normas, leis e políticas internas</i>											
OO7– Reforçar a proximidade organizacional, promover a partilha de conhecimento e a modernização administrativa interna de processos				40%							
Indicador 18 - Número de eventos e iniciativas de aproximação aos trabalhadores do IRN											
	4	+	50%	s/ histórico	s/ histórico		20	4	27		
<i>Σ Nº eventos realizados ou outras iniciativas presenciais em diferentes pontos do país e sessões online, com vista a reforçar a proximidade entre os trabalhadores do IRN e partilha de conhecimentos</i>											
Indicador 19 - Índice de desmaterialização dos processos individuais de trabalho											
	2	+	50%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	70%	5%	88%		
<i>Nº de processos individuais de trabalho / Nº total de processos individuais de trabalho existentes</i>											

LEGENDA: ▼ - Não atingiu; → - Atingiu; ▲ - Superou;

* O prazo é contabilizado em semanas

Avaliação Final

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



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 Intermédios 1º Grau	7,0	5	35,0		0,0	
Dirigentes Intermédios 2º Grau	7,0	11	77,0		0,0	
Técnicos Superiores	4,1	243	996,3		0,0	
Especialistas de sistemas e de tecnologias de informação	3,9	17	66,3		0,0	
Técnico de sistemas e tecnologias de informação	1,6	12	19,2		0,0	
Coordenadores Técnicos	2,0	30	60,0		0,0	
Assistentes Técnicos	1,6	683	1 092,8		0,0	
Assistentes Operacionais	1,2	10	12,0		0,0	
Assistentes Operacionais a tempo parcial	0,6	58	34,8		0,0	
Conservadores de registos	8,1	633	5 127,3		0,0	
Oficiais de registos	5,0	3 102	15 510,0		0,0	
Total		4 807	23 050,4	0,0	0,0	

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.

Recursos Financeiros

Designação	Planeados - POE 2026 submetido	Realizados	Desvio
Orçamento de funcionamento	411 076 145,00 €	- €	
Despesas com Pessoal	209 192 603,00 €		
Aquisições de Bens e Serviços	55 737 075,00 €		
Juros e outros encargos	100 000,00 €		
Transferências Correntes	127 227 463,00 €		
Outras despesas correntes	16 940 190,00 €		
Aquisições de Bens de capital	1 878 814,00 €		
Transferências de capital	- €		
PIDDAC	17 751 764,00 €		
Total (OF+PIDDAC+Outros)	428 827 909,00 €	- €	

Fonte de verificação dos Indicadores	
Designação	Fonte de Verificação
Eficácia	
Indicador 1 - Número de serviços disponíveis no canal online	Listagem com a identificação dos serviços online disponibilizados no catálogo e no portal de serviços.
Indicador 2 - Implementação de gestão documental e interoperabilidade com outros organismos da Justiça *	Listagem do fluxo dos processos tramitados no sistema de gestão documental, fluxos internos e externos com outras entidades da Justiça
Indicador 3 - Aumento do número anual de processos de nacionalidade concluídos, em relação ao ano anterior	Listagem comparativa anual extraída do sistema com o número total de processos concluídos.
Indicador 4 - Percentagem de renovação de quiosques biométricos para atendimento de CC e PEP	Registos da colocação das máquinas nos balcões.
Indicador 5 - Percentagem de redução do papel consumido	Listagem demonstrativa da contagem comparativa do número de impressões registadas
Indicador 6 - Número de intervenções (>5.000 euros) concluídas em instalações sob gestão do IRN	Listagem com a síntese das intervenções concluídas.
Indicador 7 - Percentagem de instalações com medidas de auto-proteção implementadas	Relatório com a síntese das medidas de autoproteção implementadas e evidências das atualizações realizadas.
Eficiência	
Indicador 8 - Número de ações de comunicação específicas dirigidas aos cidadãos, empresas e profissionais	Plano de comunicação, campanhas e outras atividades implementadas
Indicador 9 - Número de ações de formação realizadas sobre registos, áreas digitais e conexas	Listagem das formações realizadas
Indicador 10 - Prazo da entrada em produção do novo passaporte *	Data de entrada em produção do novo passaporte
Indicador 11 - Disponibilização de Dashboards de reporte estatístico de todas as áreas de negócio e conexas, por integração com a Plataforma Integrada de Registos	Listagem do número de dashboards disponibilizados na plataforma
Indicador 12 - Número de Serviços que recebem e tramitam processos no âmbito do registo comercial online	Listagem dos Serviços abrangidos.
Indicador 13 - Data da disponibilização de certidões permanentes de registo predial, de forma automática sem necessidade de prévia validação pelas conservatórias *	Data de entrada da disponibilização das certidões permanentes
Indicador 14 - Novos protocolos de interoperabilidades com entidades nacionais e internacionais	Listagem com a síntese dos novos protocolos
Indicador 15 - Percentagem dos procedimentos de contratação pública abertos face às manifestações de necessidades apresentadas	Listagem contendo os números de manifestações de necessidades aprovadas e os procedimentos de contratação pública abertos.
Qualidade	
Indicador 16 - 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 17 - Número de auditorias realizadas	Relatório síntese das auditorias realizadas
Indicador 18 - Número de eventos e iniciativas de aproximação aos trabalhadores do IRN	Listagem com a identificação do número anual de eventos e iniciativas realizadas.
Indicador 19 - Índice de desmaterialização dos processos individuais de trabalho	Listagem comparativa do número total dos processos individuais existentes e o total anual dos processos desmaterializados.