



RELATÓRIO AUTOAVALIAÇÃO 2013

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de autoavaliação - 2013

(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

Página oficial: www.irm.mj.pt

DATA DE PUBLICAÇÃO

2014/11/07

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA

1 VISÃO	9
2 MISSÃO	9
3 ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS	9
4 VALORES	10
5 CLIENTES	10
6 STAKEHOLDERS	11
6.1 Organismos Públicos	11
6.2 Organismos Privados	12
7 ESTRUTURA DO ORGANISMO	12
7.1 Organograma	13
8 BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL	14
8.1 Impacto da conjuntura envolvente no ciclo de gestão	14
8.2 Influência sobre o modo de exercer a missão e as prioridades de ação e de realização das atividades do serviço	15

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS E RECURSOS PREVISTOS E REAIS

1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE)	19
2 OBJETIVOS ANUAIS (OPERACIONAIS) POR ORDEM DE IMPORTÂNCIA RELATIVA	19
3 MEIOS DISPONÍVEIS	20
3.1 Recursos humanos	20
3.2 Recursos Financeiros	23
4 GRAU DE REALIZAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS NA PROSSECUÇÃO DOS OBJETIVOS 24	
4.1 Informação obrigatória	24
4.1.1 Apreciação por parte dos utilizadores	24
4.1.2 Avaliação do sistema de controlo interno	30
4.1.3 Justificação de desvio positivo	39
4.1.4 Medidas a tomar para reforço positivo do desempenho do serviço	40
4.1.5 Comparação com o desempenho de serviços idênticos	41
4.2 Informação facultativa	58
4.2.1 Coerência dos documentos previsionais e de prestação de contas com o QUAR	58
4.2.2 Apresentação de resultados para a tutela	58
4.2.3 Apresentação de resultados para o cidadão	58

4.2.4	Fiabilidade de indicadores de medida e fontes de verificação.....	59
4.2.5	Natureza e quantidade de recursos planeados e utilizados	59
4.2.6	Envolvência externa, capacidades instaladas e oportunidades de desenvolvimento .	59
4.2.7	Parâmetros de excelência	60
5	IDENTIFICAÇÃO DOS DESVIOS E RESPETIVAS CAUSAS	62

AVALIAÇÃO FINAL

1	PROPOSTA DE AVALIAÇÃO FINAL DO DESEMPENHO DO SERVIÇO	65
1.1	Breve análise sobre o desempenho e seu reflexo na articulação com o programa de governo e gop	65
1.2	Apreciação quantitativa e qualitativa dos resultados alcançados.....	66
1.3	Conclusões prospetivas.....	66



Controlo de Documentos – Registo de alterações

Data	Versão	Descrição de alteração





**NOTA
INTRODUTÓRIA**

1 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.

2 MISSÃO

O IRN, I.P. tem por 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, de nacionalidade, predial, comercial, de bens móveis e de pessoas coletivas, bem como assegurar a regulação, controle e fiscalização da atividade notarial.

3 ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

São atribuições do IRN, I. P., previstas no n.º 2, do artigo 3.º, do DL n.º:148/2012, de 12 de julho:

- a) Apoiar a formulação e concretização das políticas relativas à nacionalidade, à identificação civil e aos registos civil, predial, comercial, de bens móveis e de pessoas coletivas, a execução e acompanhamento das medidas decorrentes e operacionalizar e executar projetos de modernização no setor dos registos, nas suas várias dimensões;
- b) Dirigir, coordenar, apoiar, avaliar e fiscalizar a atividade das conservatórias e proceder à uniformização de normas e técnicas relativas à atividade dos registos assegurando o respetivo cumprimento;
- c) Garantir a emissão, a substituição e o cancelamento do cartão de cidadão, bem como a emissão dos respetivos certificados;
- d) Assegurar a receção e confirmação dos elementos necessários para a concessão do passaporte comum e proceder à entrega do mesmo;
- e) Participar na execução de estudos tendentes à reorganização e modernização dos serviços de registo e articular com o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I. P. (IGFEJ, I. P.), o desenvolvimento, funcionamento e evolução dos respetivos sistemas de informação;
- f) Programar, em colaboração com a Direção -Geral da Política de Justiça (DGPJ) e o IGFEJ, I. P., as necessidades de instalações dos serviços dos registos e colaborar no planeamento e na execução de obras de construção, remodelação ou conservação;
- g) Colaborar com a DGPJ na recolha, tratamento e divulgação dos dados estatísticos relativos aos registos e ao notariado, disponibilizando a informação necessária à elaboração das estatísticas oficiais na área da justiça;
- h) Tratar e disponibilizar os dados estatísticos e informativos constantes das várias bases de dados de que é titular;
- i) Coordenar a elaboração e a execução e proceder à avaliação da gestão orçamental, financeira e contabilística dos serviços dos registos e processar as remunerações e outros abonos dos funcionários em exercício de funções nos serviços de registo;
- j) Liquidar, cobrar e registar as receitas próprias;
- k) Prestar serviços a departamentos da área da justiça, a outros departamentos da Administração Pública, a empresas públicas ou a entidades privadas, com base em instrumentos contratuais que determinem, entre outros aspetos, os níveis de prestação e respetivas contrapartidas;

l) Cooperar com entidades congéneres ou outras, nacionais ou estrangeiras, designadamente através da celebração de protocolos, acordos ou outros instrumentos jurídicos de colaboração na sua área de atuação, bem como assegurar a representação em organizações internacionais cuja atividade se desenvolva no âmbito da sua missão;

m) Regulamentar, controlar e fiscalizar a atividade notarial e os atos notariais e exercer a ação disciplinar sobre os notários, nos termos previstos na lei.”

A missão e tais atribuições são prosseguidas quer pelas suas unidades orgânicas nucleares – Departamento de Gestão e Apoio Técnico Jurídico aos Serviços de Registo, Departamento de Recursos Humanos, Departamento Financeiro, Departamento de Identificação Civil e Departamento Patrimonial - cujas competências se encontram previstas nos artigos 3º a 7ª dos Estatutos do IRN, I.P., I.P., anexos à Portaria n.º 520/2007, de 30 de abril, quer pelas suas unidades orgânicas flexíveis, cujas competências estão previstas na Deliberação n.º 628/2013, publicada no Diário da República, 2.ª série, N.º 4, de 27 de fevereiro de 2013.

Importa destacar que o IRN, I.P., I.P. compreende cerca de 409 serviços de registo totalizando cerca de 600 balcões, incluindo ainda alguns cartórios públicos (Cartórios de Protestos de Letras e Cartórios de Competência Especializada), encontra-se representado em Lojas do Cidadão (incluindo de 2.ª geração), e dispõe de serviços de funcionamento integrado, em regime de balcão único (“Espaços de Registo”).

Integra, entre pessoal dirigente, inserido ou não em carreira, e trabalhadores, cerca de 5 452 colaboradores.

10

4 VALORES

Na prossecução das suas atribuições e tendo por referência a missão estabelecida, o IRN,IP tem, por referência, os valores da organização que se elencam:

- Compromisso com a inovação, desmaterialização e simplificação;
- Empenhamo em intervenções ou parcerias potenciadoras de celeridade e eficiência;
- Responsabilidade na segurança e na integridade da informação;
- Excelência na qualidade do serviço e no atendimento prestado.

5 CLIENTES

O cidadão em geral, pessoa singular ou coletiva, as empresas ou quaisquer outras pessoas coletivas públicas ou privadas, utilizadores voluntários ou obrigatórios dos atos e serviços atinentes à identificação civil, ao registo civil, ao registo predial, ao registo comercial, ao registo dos veículos, ao registo de navios, ao registo nacional de pessoas coletivas e ao registo da nacionalidade, ou de quaisquer outras funcionalidades que, no âmbito do exercício de competências partilhadas com outras entidades públicas, designadamente com o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) na emissão de passaportes e com o Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, IP (IMTT) na área do registo de veículos, resultem inscritas nas atribuições e competências do IRN, IP.

É que, como bem refere o Senhor Inspetor da Justiça, Dr. Jorge Mimoso, “do nascimento ao casamento, da constituição de empresas até ao conhecimento de uma herança, do registo de um veículo automóvel até à publicidade da morte, tudo tem impacto decisivo na vida dos seres humanos, tornando a atividade registral um serviço indissociável da própria existência humana em comunidade” .

6 STAKEHOLDERS

São interventores no sucesso da organização, sobretudo nas áreas de administração, gestão de projetos e de arquitetura de *software*, entre outros:

6.1 Organismos Públicos

Gabinete da Senhora Ministra da Justiça,

Secretaria Geral do Ministério da Justiça,

AMA, I.P. – Agência para a Modernização Administrativa,

ANRS - Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária,

Conselho do Notariado,

DGAJ – Direção Geral da Administração da Justiça,

DGITA – Direção Geral de Informática e Apoio aos Serviços Tributários e Aduaneiros,

DGO – Direção Geral do Orçamento,

DGPJ – Direção-geral da Política de Justiça (incluindo GRAL),

DGAI - Direção Geral de Administração Interna,

ESPAP – Entidade de serviços partilhados da Administração Pública, IP,

FCT – Fundação para a Ciência e Tecnologia,

GNR - Guarda Nacional Republicana,

IGFEJ, I.P – Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça,

Inspeção Geral dos Serviços de Justiça,

IMTT, I.P. – Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres,

INCM, SA – Imprensa Nacional Casa da Moeda,

INPI, I.P – Instituto Nacional da Propriedade Industrial,

INCI - Instituto da Construção e do Imobiliário,

ISS, I.P – Instituto da Segurança Social.

Ministério das Finanças/AT (Autoridade Tributária e Aduaneira),

Ministério dos Negócios Estrangeiros

Ministério da Saúde,

Municípios,

PCM – Presidência do Conselho de Ministros

PJ – Polícia Judiciária

PSP – Polícia de Segurança Pública
SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
Tribunais Arbitrais,

6.2 Organismos Privados

APEMIP – Associação dos Profissionais e Empresas de Mediação Imobiliária de Portugal,
ACAP – Associação Automóvel de Portugal,
ANECRA – Associação Nacional das Empresas do Comércio e de Reparação Automóvel,
ARAC – Associação dos Industriais de Aluguer de Automóveis Sem Condutor,
ARAN – Associação Revendedores Automóveis do Norte,
ALF – Associação Portuguesa de Leasing, Factoring e Renting,
Câmara dos Solicitadores,
Critical Software,
CTT – Correios de Portugal,
Nova Base,
Ordem dos Advogados,
Ordem dos Notários,
Quidgest,
Seguradoras do Ramo Automóvel
Softlimits,
Tecla Lisboa/Porto – Formação Profissional Limitada,
Tecnin – Training SA,
Vision-Box.

12

7 ESTRUTURA DO ORGANISMO

Estrutura matricial e hierarquizada, de modelo globalmente misto, contemplando unidades orgânicas nucleares, unidades orgânicas flexíveis e, ainda, equipas multidisciplinares.

A dinamização das reformas legais em curso no âmbito dos registos e do notariado público é assegurada por responsáveis de acompanhamento de projeto, formalmente designados por despacho do dirigente



máximo do serviço e ao qual hierarquicamente reportam o respetivo estado de evolução e os resultados alcançados.

7.1 Organograma

Decreto-Lei nº 148/2012, de 12.07 e Portaria nº 387/2012, de 29.11

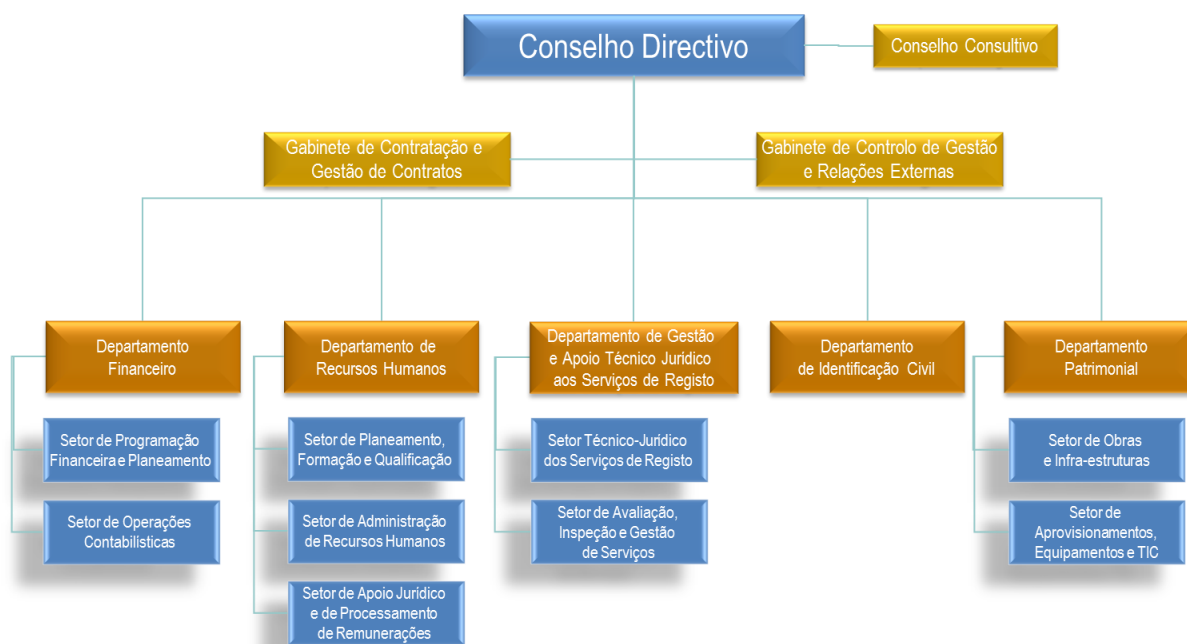


Ilustração 1 - Organograma dos serviços centrais



14

Ilustração 2 - Organograma dos serviços de registo e balcões de atendimento nas Lojas do Cidadão

8 BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL

8.1 Impacto da conjuntura envolvente no ciclo de gestão

A necessidade de garantir um efetivo e rigoroso controlo da despesa pública induziu a aplicação, ao nível nacional, de imperativas medidas de reforço e controlo da execução orçamental (cfr. Decreto-Lei n.º 36/2013 de 11 de março), direcionando a priorização da importância estratégica da utilização das tecnologias de informação e de gestão na AP, na reorganização das estruturas orgânicas e na atividade de comunicação dos procedimentos e da informação relativos ao controlo da execução orçamental para 2013.

Por outro lado, as consequentes e inerentes restrições na despesa do Setor Público Administrativo e adequação do OE aos efeitos resultantes da quebra da receita pública para fazer face aos compromissos financeiros, nacional e internacionalmente assumidos no âmbito do Programa de Assistência Económica e Financeira em curso, condicionaram e delimitaram as áreas e atividades de inovação funcional e tecnológica, influenciando as opções estratégicas passíveis de serem tomadas e/ou articuladas pelo dirigente máximo/conselho diretivo do organismo.

A diversidade dos canais de prestação de serviços (presencial, internet, telefone, ou mesmo outros de proximidade com a instalação de balcões noutras entidades, tais como hospitais, escolas, prisões, que desde 2008 tem vindo a ser utilizados pelo IRN,IP na sua oferta crescente de serviços inovadores que a

implementação intensiva das TIC tem propiciado, constituiu um desafio para a projeção do organismo no exercício relativo a 2013.

Não só por efeito da comparabilidade com o *score business* granjeado em anteriores exercícios no segmento de atividades inovadoras de que se destacam os serviços on-line, que são já numerosos em qualquer das áreas registrais, mas também pelos constrangimentos da interoperabilidade organizacional dos distintos segmentos de informação e dos respetivos procedimentos de recolha, tratamento e disponibilização, ou mesmo da interoperabilidade técnica na troca de informação, ou de utilização de uma funcionalidade de acesso à mesma, requeridas na atual tendência perspetivada na prestação/disponibilização de serviços em linha.

Sobretudo no que se refere à disponibilização dos serviços de ponta que envolvem outras entidades parceiras, com diferentes processos, procedimentos e estruturas organizacionais e/ou promovem o desenvolvimento do funcionamento em rede que se deseja para a Administração Pública.

8.2 Influência sobre o modo de exercer a missão e as prioridades de ação e de realização das atividades do serviço

O processo de liderança interna manteve o enfoque da sua atuação gestionária direcionado para a permanente avaliação das oportunidades de fornecer serviços com mais eficiência, sem redução da qualidade e sem aumentar os custos de funcionamento por via da exploração e implementação de fatores de flexibilidade na gestão de qualquer dos recursos disponíveis.

Nessa perspetiva, e acompanhando a conjuntura económica, a ação gestionária focalizou-se em três áreas de atuação fundamentais à concretização dessa ambição:

Continuar a investir na formação contínua dos seus colaboradores nas diversas áreas de atuação, e específica a conservadores e oficiais dos registos, por forma a poder continuar a assegurar a prestação de um serviço com qualidade e eficiência;

Garantir a manutenção, atualização e disponibilidade ou acessibilidade dos principais sistemas de informação (SI) em exploração no IRN para suporte às atividades chave do negócio e que também disponibiliza aos cidadãos e empresas, ou outras pessoas coletivas ou organismos, para solicitação dos seus pedidos de serviço *on-line*, por forma a melhor a performance e os sistemas de controlo e segurança, bem como a fiabilidade dos indicadores de gestão associados;

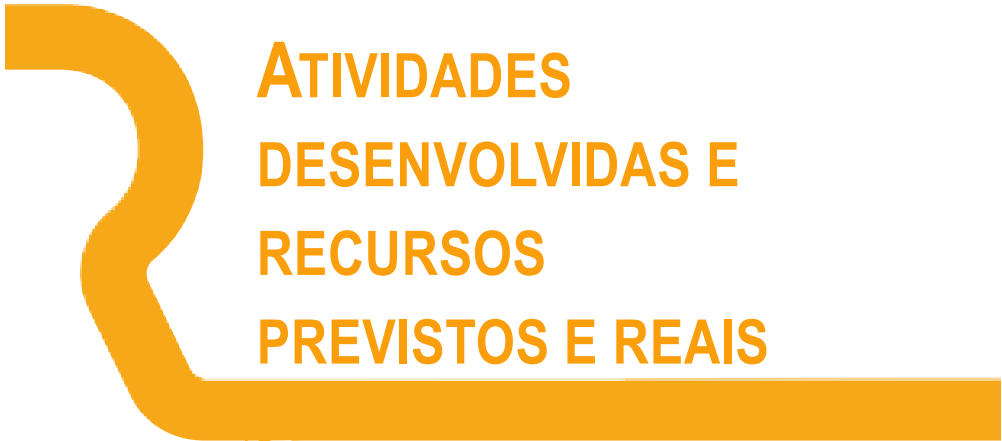
Prosseguir, no sentido das reformas em curso, à reorganização dos seus serviços de registo, tendo em vista a otimização dos recursos financeiros, técnicos e humanos existentes, com tendência na fusão e anexação de conservatórias, concentrando, no mesmo espaço, serviços da mesma espécie, e/ou criação de "Balcões

Visão gestionária de mérito foi, à semelhança do concretizado no ano transato, a de prosseguir o processo de melhoria da produtividade da força de trabalho do contingente de recursos humanos afetos à prossecução das atividades inseridas no âmbito das atribuições do IRN,IP.

Tal proporcionou, não só a oportunidade perfeita para a rentabilização dos investimentos financeiros concretizados no passado com as aplicações, equipamentos e plataformas tecnológicas existentes, para suporte da atividade dos serviços, como, também, a possibilidade de criação de *benchmarks* relativamente aos quais pode continuar ser medido o desempenho futuro com parâmetros evolutivos.

O ano de 2013 foi um ano de grande estabilidade dos principais sistemas de informação do IRN, assim como de toda a infraestrutura de suporte tecnológico de suporte à atividade, o que garantiu a sua atualização e funcionamento, a gestão dos repositórios de dados, sendo que a manutenção dos sistemas aplicativos foi assegurada pelo IGFEJ.

O rumo foi mantido com a consciência de que a imagem de sucesso e de prestígio alcançada pelo IRN se devem à capacidade empreendedora da generalidade dos seus RH e ao grande dinamismo que os titulares dos órgãos de direção superior, intermédia ou equiparada detém para agregar vontades e empenhamento em torno da concretização das ações a que se propõem.



**ATIVIDADES
DESENVOLVIDAS E
RECURSOS
PREVISTOS E REAIS**

1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE)

OE 1: Agilizar e flexibilizar a capacidade de resposta dos serviços desconcentrados do IRN,IP;

OE 2: Incrementar, em colaboração com o IGFEJ,IP, a prestação de novos serviços ao cidadão e aos agentes económicos e sociais, e a desmaterialização dos processos e procedimentos, privilegiando o uso das tecnologias de informação e da comunicação e do cartão de cidadão;

OE 3: Promover a reorganização dos serviços de registo e proceder à integração de atos e processos de registo, internamente e em interligação com outros serviços da Administração Pública. Por forma a permitir uma maior eficiência e racionalização na utilização dos recursos públicos;

OE 4: Promover o IRN,IP, enquanto instrumento privilegiado de contacto entre os cidadãos e os agentes económicos e sociais com o Estado, para efeitos da prestação de serviços públicos e da recolha, disponibilização, partilha e gestão de informação, numa lógica de interoperabilidade de sistemas;

OE 5: Reforçar a conceção, coordenação e implementação de políticas e ações de requalificação dos recursos humanos com vista a adequar o seu perfil profissional e capacidade de resposta, quer a novos serviços online, quer a novos serviços a prestar a outras entidades e organismos da Administração Pública;

OE 6: Reforçar a segurança jurídica e a qualidade dos serviços prestados, promovendo a criação de mecanismos de controlo da legalidade e da qualidade técnico-jurídica do desempenho.



2 OBJETIVOS ANUAIS (OPERACIONAIS) POR ORDEM DE IMPORTÂNCIA RELATIVA

Objetivo 2 – Alargar a disponibilização de serviços por agendamento eletrónico - Peso relativo de 40% (integrado no parâmetro de eficácia);

Objetivo 4 – Intensificar a informatização de assentos do registo civil - Peso relativo de 40% (integrado no parâmetro de eficiência);

Objetivo 8 – Otimizar o potencial individual e orgânico por via da requalificação dos recursos humanos do IRN,IP- Peso relativo de 40% (integrado no parâmetro de qualidade);

Objetivo 1 – Reforçar o regime relativo ao estatuto organizativo e funcional dos serviços de registo e promover a simplificação administrativa dos procedimentos de controlo da legalidade interna- Peso relativo de 30% (integrado no parâmetro de eficácia);

Objetivo 3 – Colaborar na articulação institucional das diversas profissões jurídicas - Peso relativo de 30% (integrado no parâmetro de eficácia);

Objetivo 5 –Reforçar as ações atinentes à reorganização dos serviços de registo- Peso relativo de 30% (integrado no parâmetro de eficiência);

Objetivo 6 – Aumentar o número de funcionalidades e de conteúdos acessíveis on line, fomentando a utilização intensiva das TIC no setor dos registos- Peso relativo de 30% (integrado no parâmetro de eficiência);

Objetivo 7 – Reduzir os tempos de resposta às solicitações formuladas nos serviços de registo - Peso relativo de 30% (integrado no parâmetro de qualidade);

Objetivo 9 – Reforçar a segurança jurídica, a prevenção e combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo - Peso relativo de 30% (integrado no parâmetro de qualidade);

3 MEIOS DISPONÍVEIS

3.1 Recursos humanos

Em 2013:

Recursos Humanos	EFETIVOS*	EFETIVOS
	A 01.01.2013	A 31.12.2013
Dirigentes - Direção Superior	3	3
Dirigentes - Direção intermédia	18	14
Técnicos Superiores e Especialistas de informática	54	26
Assistentes Técnicos (inclui coordenadores técnicos)	355	310
Assistentes Operacionais	197	180
Conservadores e/ou Notários Públicos (incluindo adjuntos)	668	651
Oficiais	4339	4268
TOTAL	5634	5452

Justificação para o(s) desvio(s)/2013:

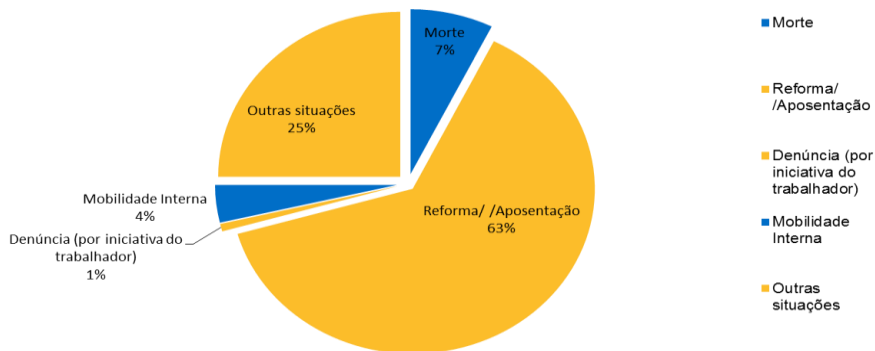
No decurso do ano de 2013 verificou-se um decréscimo de efetivos em todas as carreiras/categorias, que se traduziu num desvio negativo, face ao planeado, de 182 trabalhadores.

Verificou-se assim uma redução dos efetivos em 3,23% que, face à pontuação dos recursos humanos planeados, correspondeu a uma redução percentual apurada de 4,24651%.

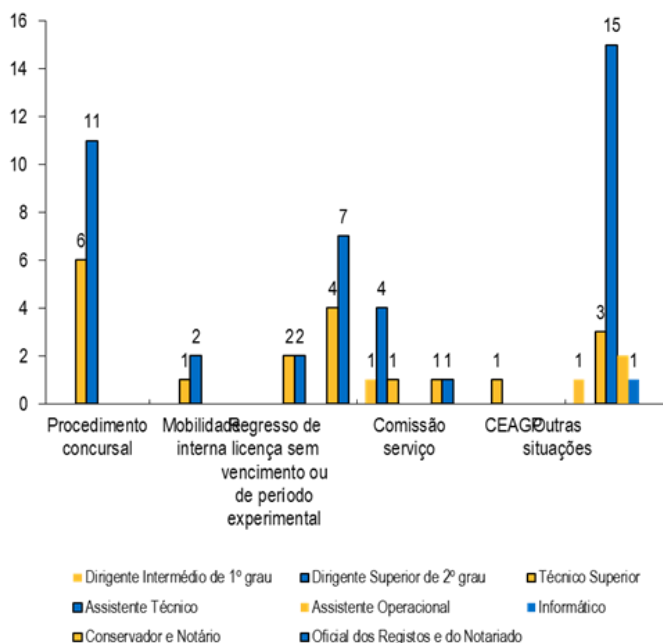
A diminuição de trabalhadores referenciada, resulta da superioridade de saídas, na globalidade das carreiras/categorias, essencialmente, por aposentação, não compensadas pelas entradas ocorridas

(maioritariamente, por efeito do regresso ao serviço no termo da licença sem vencimento, particularmente, de licenças concedidas no âmbito do notariado privado), no que respeita ao pessoal das carreiras dos registos e do notariado.

Saídas



Trabalhadores Admitidos e Regressados



Já no caso dos trabalhadores das carreiras de regime geral, em exercício de funções nos serviços centrais e lojas do cidadão, distinguem-se, pela maior expressividade, as entradas por mobilidade interna que, também neste caso, não suplantaram as saídas, o que se veio a refletir na variação negativa apontada, no período considerado (Relatório de Atividades e Balanço Social 2013).

E, numa perspetiva comparativa:

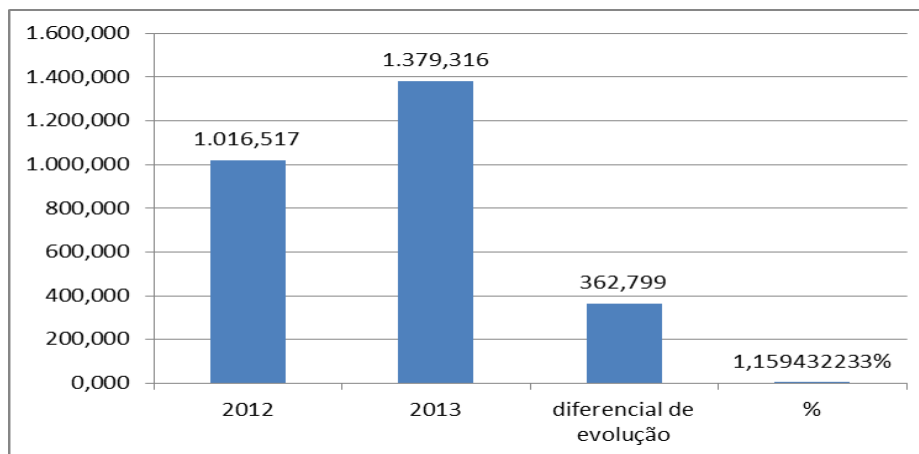


Em 2012

Recursos Humanos	EFETIVOS	
	A 01.01.2012	A 31.12.2012
Dirigentes - Direção Superior	4	3
Dirigentes - Direção intermédia	14	13
Técnicos Superiores e Especialistas de informática	19	18
Assistentes Técnicos	325	316
Assistentes Operacionais	209	188
Conservadores e/ou Notários Públicos (incluindo adjuntos)	667	655
Oficiais	4458	4308
TOTAL	5696	5501

No decurso do ano de 2013 o desvio negativo de 182 trabalhadores, foi inferior ao verificado em 2012 (195), embora mantendo preponderância o motivo “aposentação” verificado em qualquer das carreiras – regime geral ou especial.

Desvio entre o planeado e o realizado - Dados comparativos - 2012/2013



3.2 Recursos Financeiros

Em 2013:

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS (€)	EXECUTADOS (€)	DESVIO (€)
Orçamento de funcionamento	224.569.377	245.633.817	21.064.440
Despesas c/Pessoal	178.918.942	204.200.727	25.281.785
Aquisições de Bens e Serviços	35.607.780	36.475.693	867.913
Outras despesas correntes	1.755.059	3.256.748	1.501.689
Outros valores (A)	8.287.596	1.700.649	-6.586.947
PIDDAC	7.563.323	94.958	-7.468.365
TOTAL (OF+PIDDAC+Outros)	232.132.700	245.728.774	13.596.074

Obs: (A) Os €8,288M planeados incluem o valor da reserva de €5,486M

Justificação para o(s) desvio(s)/2013:

Orçamento de funcionamento:

O desvio existente entre o planeado e o executado, no montante de 21M€, deveu-se essencialmente a:

1) No que respeita às "Despesas com Pessoal" o desvio verificado de €25,281M justifica-se por: 1.1) pagamento do subsídio de férias de cerca de €12,435M e respetivos encargos (decisão do Supremo Tribunal Administrativo), não previstos no OE aprovado e introduzidos pelo OE retificativo; 1.2) alterações obrigatórias de posicionamento remuneratório e prémios de desempenho de 2010 de cerca de €8,8M.

2) Relativamente a "outras despesas correntes" (agrupamento 04), dada a existência de disponibilidade orçamental e de tesouraria por parte do IRN, foi entregue ao IGFEJ o valor de €1,8M, no âmbito de decisão ministerial, revestindo a natureza de transferência de receita entre organismos.

3) No que diz respeito ao desvio existente em "Outros valores", de cerca de -6,586M€, justifica-se por: 3.1) o valor da reserva de 5,486M€ (o valor da reserva foi objecto de descativo, na sequência da Lei 51/2013, de 24/07, tendo sido utilizado para colmatar o défice existente na rubrica 01.01.14 - subsídio de férias e de Natal) e 3.2) abrange os desvios verificados em transferências correntes e de capital e aquisição de bens de investimento, sendo de realçar o planeado e não concretizado em aquisição de bens de investimento

Orçamento de PIDDAC:

* O desvio de -7.468.365€ deveu-se à não execução de um dos projetos candidatados (MQR), sujeito a uma reprogramação e à execução reduzida do projeto (IBUA) o qual dependeu de fatores externos (pareceres/despachos) muito morosos.

E, numa perspetiva comparativa:

	Realizado (M€) 2013	Realizado (M€) 2012	Realizado (M€) 2011	Realizado (M€) 2010	Realizado (M€) 2009
Funcionamento	245,63	222,1	243,87	267,047	265,168
PIDDAC	0,09	1,29	7,14	4,476	6,882
TOTAL	245,73	223,39	251,01	271,523	272,051

4 GRAU DE REALIZAÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS NA PROSECUÇÃO DOS OBJETIVOS

O QUAR, na sua versão originária, e em anexo ao presente relatório como Doc. 1, foi aprovado por despacho da Senhora Ministra da Justiça, de 05.02.2013, em resultado do parecer favorável formulado pela DGPJ em 10.01.2013, e publicitado na página eletrónica do serviço em 11.02.2013.

No âmbito da concretização/materialização requerida ao IRN,IP, para prossecução dos objetivos e metas constantes dos indicadores do seu QUAR, decorre a pendência da aceitação do pedido de revisão formulado pelo IRN em 15.11.2013.e em relação ao qual foram formulados os pedidos de maior detalhe solicitados por Sua Excelência a Ministra da Justiça no âmbito do P.º 240/2013 – Of.s nº 2110, de 16.04.2014 para IRN e DGPJ, 4270, de 20.08.2014 para DGPJ e c/c ao IRN – os quais se mostram ainda em concretização por parte do IRN, obstando, por isso, à apresentação de outros resultados.

Conforme se alcança do QUAR, não revisto por pendência do pedido de revisão a que acima se fez referência-o IRN, I.P., I.P. obteve o seguinte desempenho quanto aos objetivos (enunciados no ponto II.2. do presente relatório):

Objetivo 2 (40% de 35%): superado;

Objetivo 4 (40% de 35%): superado;

Objetivo 8 (40% de 30%): superado;

Objetivo 1 (30% de 35%): incumprido (por pendência do pedido de revisão para supressão de um dos seus três indicadores, e que se suporta no reconhecimento da verificação da condição aposta “Pressupõe o cumprimento do estabelecido no caderno de encargos – condições técnicas e calendário de projecto- por parte da entidade /empresa adjudicatária”, o que não ocorreu);

Objetivo 3 (30% de 35%): superado;

Objetivo 5 (30% de 35%): superado;

Objetivo 6 (30% de 35%): superado

Objetivo 7 (30% de 30%): superado

Objetivo 9 (30% de 30%): superado.

A concretização detalhada do grau de realização, especificado por indicador, concorrente para o resultado final apurado por objetivo, é passível de ser analisada nos documentos apensos.

4.1 Informação obrigatória

4.1.1 Apreciação por parte dos utilizadores

Do Contact Centre do IRN - Linha Registos - que funciona nas instalações do RNPC. Está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para atendimento do Cartão de Cidadão (CC) e Passaporte Eletrónico (PEP), estando os restantes serviços disponíveis nos dias úteis entre as 9h e as 17h.

Esta “Linha” presta apoio aos seguintes serviços:

- Assuntos de Nacionalidade;



- Cartão de Cidadão (estado do cartão ou do Processo, Cancelamento do Cartão, Informações Gerais e Agendamento do Pedido e Entrega do Cartão de Cidadão);
- Passaporte Eletrónico (informações e agendamento);
- Empresas e outras entidades (serviços na hora, certificados de admissibilidade, registo comercial on line, entidades não comerciais);
- Registo Predial (Casa Pronta, Predial On Line,..);
- Registo Automóvel;
- Outras informações.

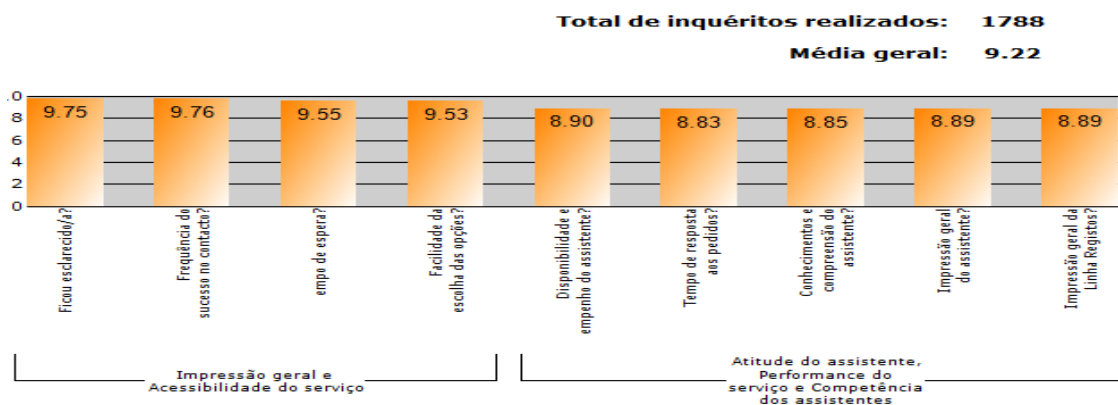
A Linha Registos também assegura o serviço de emissão de certidões ao abrigo de Protocolo celebrado entre o IRN, a AMA e a Casa de Cidadão de Cabo Verde.

Em 2013 na Linha Registos foram recebidas mais de 465.000 chamadas e foram recebidos e tratados 22.000 e-mails com pedidos de agendamento de Cartão de Cidadão e PEP.

Em 2013 a Linha Registos emitiu, e enviou para Cabo Verde, 535 certidões de registo civil.

Dos 1788 inquéritos de satisfação realizados durante o ano de 2013, foi obtida uma pontuação média de 9,22 em 10, quando questionados os seus utilizadores sobre a impressão geral com que ficaram do serviço e dos assistentes foi concretizada como constante do gráfico seguinte:

Inquéritos de satisfação 2013

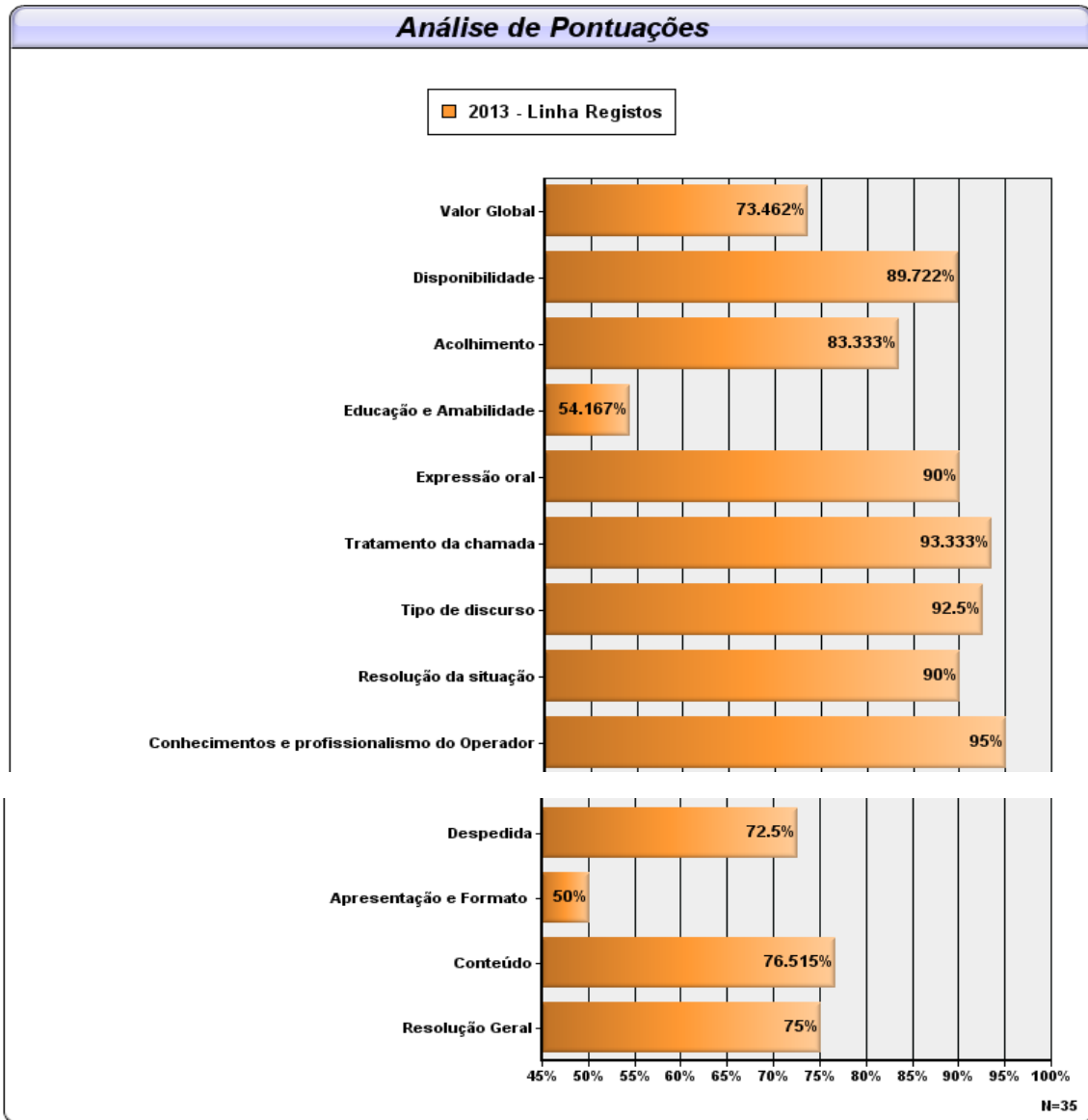


No âmbito da candidatura ao prémio Call Center 2013, a que concorreu, organizado pela IFE, a Linha Registos foi, externa e independentemente, avaliada pela empresa Q21, especialista em consultoria, estudos de mercado e Mystery Shopping e Estudos de Satisfação OnLine através de chamadas mistério ocorridas durante os meses de Setembro e Outubro.

Os resultados da avaliação muito positivos, confirmando, na generalidade, os valores que têm vindo a ser obtidos com os inquéritos de satisfação aos clientes promovidos internamente, já que a maioria das valências obtiveram resultados perto dos 90%, e até superiores.

Exceção constituíram os parâmetros “Educação e Amabilidade” (o que constitui uma verdadeira surpresa face aos valores obtidos em outros parâmetros), e “Apresentação e Formato” (que terá mais a ver com o menu de IVR e a música de espera do que com o desempenho dos assistentes, que se ficaram na pontuação de 54,167% e de 50%, respetivamente, como veremos no quadro seguinte.





Do Inquérito de Satisfação aos Utentes dos Serviços de Registo integrando a avaliação da qualidade do serviço prestado nos serviços centrais e desconcentrados de registo, que no universo abrangido pela aplicação dos inquéritos de qualidade correspondeu à totalidade dos serviços de registo do IRN – IP, no continente e na Região Autónoma dos Açores, abrangendo um total de 425 unidades orgânicas: de Registo Civil, de Registo Predial, de Registo Comercial, de Registo Automóvel, de Registo Predial, Comercial e Automóvel funcionando em regime de anexação, de Registo Civil, Predial, Comercial e Automóvel funcionando em regime de trianexação, Cartórios Notariais, Espaços Registo, Postos de Atendimento dos Registos, Postos Casa Pronta, Lojas da Empresa (sucedâneo aos extintos CFEs) e Cartórios de Competência Especializada – resulta um bom nível de performance.

Foi solicitado aos utentes que avaliassem o serviço em 4 grandes vertentes, subdivididas pelos parâmetros que a seguir se enunciam:

<p>➔ Atendimento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tempo de espera até ao atendimento; ■ A cortesia do(s) funcionário(s); ■ A recetividade/disponibilidade do(s) funcionário(s); ■ A duração do atendimento.
----------------------	--

<p>➤ Informação prestada</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ A disponibilidade/acessibilidade da informação no local; ■ A clareza da informação prestada; ■ A totalidade da informação prestada (é completa); ■ Os formulários (linguagem, acessibilidade e preenchimento).
<p>➤ Serviço prestado</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ A eficiência na resolução do assunto (satisfação das necessidades); ■ O tempo de resposta na resolução do assunto; ■ Os meios de pagamento acessíveis.
<p>➤ Instalações</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ A localização do serviço; ■ A acessibilidade ao serviço; e ■ A higiene e conforto.

O grau de satisfação dos utentes foi avaliado numa escala de 4 níveis:

- Pontuação 4 - Muito Satisfeito;
- Pontuação 3 - Satisfeito;
- Pontuação 2 - Pouco Satisfeito; e
- Pontuação 1 - Nada satisfeito.

Foi também pedido aos utentes que, no caso das avaliações menos favoráveis (pontuação 1) e apenas em relação a estas fosse feita a correspondente exposição de motivos. Ainda, solicitavam-se sugestões de melhoria, sempre que o utente considerasse pertinente.

Foram objeto de tratamento 17.142 questionários, sendo que 40% dos inquiridos foram distribuídos a utentes habituais, nomeadamente advogados, solicitadores, bancos, empresas e outras pessoas coletivas, ROCS, importadores de automóveis e agentes funerários, etc.

Foram recolhidos resultados de 425. Entre as não respondentes encontram-se unidades que deixaram de ter atendimento por terem deslocado estes postos para Espaço Registo.

Tendo presente os níveis de avaliação dos parâmetros em análise – as pontuações oscilam entre 1 e 4 – a pontuação média das 425 unidades orgânicas revela um resultado médio muito positivo: **3,7 pontos**.

Resultados médios globais

3,7	Pontuação Média Global			
Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito	
74,87%	20,81%	2,68%	1,21%	

No total, o peso de ‘Muito Satisfeitos’ e de ‘Satisfeitos’ (95,8%) revela que os utentes têm uma percepção muito positiva do serviço prestado.

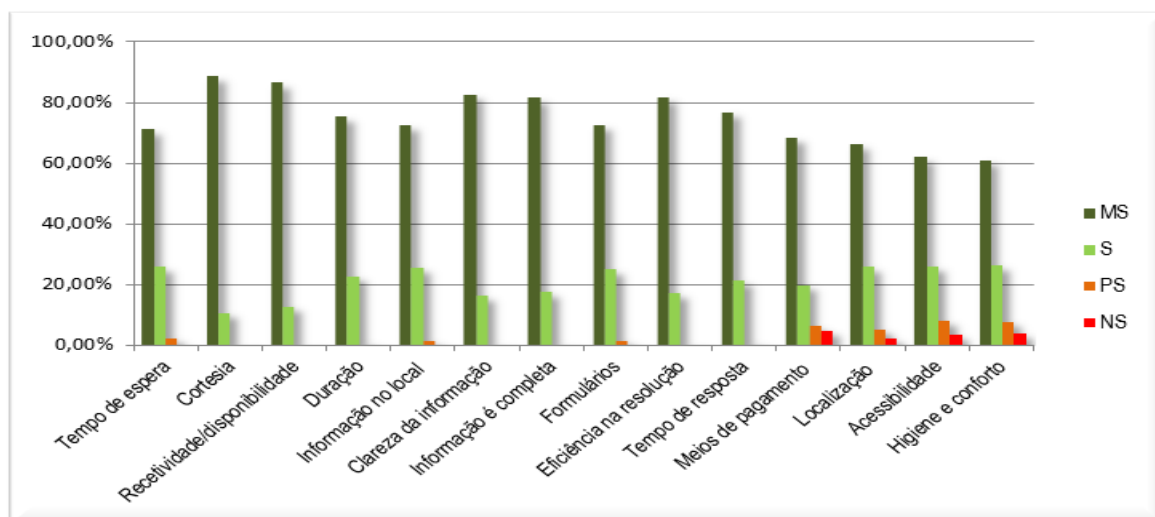
Contudo, se observamos a média das 4 grandes vertentes de avaliação verificamos que são os parâmetros relacionadas com o ‘Atendimento’ e a ‘Informação prestada’ que recolhem pontuações mais positivas e os parâmetros relacionadas com as instalações são aquelas que geram maior descontentamento (mais de 10% encontram-se “Pouco ou Nada Satisfeitos”).

Resultados médios por vertente

	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito
Atendimento	80,44%	17,51%	1,01%	0,29%
Informação	77,40%	21,10%	1,05%	0,24%
Serviço	75,75%	19,52%	2,67%	1,77%
Instalações	63,20%	26,13%	7,09%	3,17%

Observando, ainda, a distribuição das avaliações pelos quatro níveis de pontuação – 4 Muito satisfeito; 3 Satisfeito; 2 Pouco Satisfeito; 1 Nada satisfeito – observamos que são os parâmetros relacionados com a vertente Atendimento – ‘Cortesia dos funcionários’ e ‘Recetividade/disponibilidade’ - que recolhem os melhores resultados, recebendo mais de 86% de classificações de ‘Muito Satisfeito’

Resultados médios globais por parâmetro



A aferição do grau de satisfação dos clientes internos tem sido preterida já que, pelo volume e importância do serviço a prestar, a nível nacional, a cidadãos e empresas, o IRN, I.P., I.P. tem privilegiado o apuramento e análise crítica da qualidade do serviço prestado junto dos clientes externos..

Em 2010, cuidou, pela primeira vez, do apuramento do grau de satisfação dos colaboradores, das unidades orgânicas (permanentes e flexíveis) do IRN, I.P., I.P., (tarefa continuada em 2011), a par, ainda, da aferição do grau de satisfação dos clientes externos do IRN, I.P., I.P. (utilizadores dos serviços de registo e do notariado público).

Cuidou, igualmente, em 2010, e mais uma vez em 2011, do apuramento da qualidade dos serviços prestados pelo IRN, I.P., aferida junto de outros organismos (seus interlocutores privilegiados), no domínio dos projetos em execução no Instituto.

Em 2013, tal como em 2012, não foi utilizado qualquer inquérito no universo restrito dos colaboradores das unidades permanentes e flexíveis centrais, atendendo a que:

- i) Em 2011 do inquérito destinado à aferição do grau de satisfação dos colaboradores das unidades orgânicas (permanentes e flexíveis) do IRN, I.P., e aplicado neste domínio, a um universo de cerca de 202 colaboradores (em exercício de funções a 31.12.2010), foram obtidas apenas 8 respostas, número aquém do universo inquirido (imputando-se tal facto à convicção generalizada que da aplicação das metodologias e instrumentos em apreço, não resultam efeitos práticos tidos como relevantes para os colaboradores);
- ii) O clima generalizado de descontentamento e desconfiança face às medidas restritivas aplicadas no âmbito do Programa de Assistência Económica e Financeira em curso em 2012, manteve-se;
- iii) No decorrer do ano de 2012 O IRN,IP conheceu uma reestruturação orgânica, tornada pública através do Decreto –Lei nº 148/2012, de 12 de julho, e adquiriu novos estatutos, anexos à Portaria nº 387/2012, de 29 de Novembro, ficando definida uma nova estrutura de serviços;
- iiii) Os membros do Conselho Diretivo do IRN,IP foram nomeados em regime de substituição, através do Despacho nº 14928/2012,, publicado em 21 de Novembro, tendo-se em seguida dado início à organização interna dos serviços e à nomeação dos respetivos dirigentes, também em regime de substituição, através da Deliberação (extrato) nº 593/2013, publicitada em 25 de fevereiro;
- iiiii) A par da cessação das comissões de serviço de diversos dirigentes e do início de funções de outros, em regime de substituição, bem como a extinção de diversas unidades orgânicas, a organização interna dos serviços levou ainda à reafecção de um conjunto significativo de colaboradores entre unidades orgânicas e serviços diferentes, criando obstáculos a um escrutínio isento e do qual se pudessem retirar conclusões fidedignas;
- iiiii) O processo de reestruturação orgânica, apenas ficou concluído no ano de 2014, com as designações operadas, na sequência de procedimento concursal, de todos os cargos dirigentes.

Sem embargo, da manifestação do nível de envolvimento e grau de concretização dos objetivos globais e sectoriais do IRN,IP, infere-se que a cultura de delegação de responsabilidades, com o reforço da autonomia e da iniciativa no desenvolvimento e acompanhamento de projetos inovadores, bem como o investimento em ações formativas e a reconfiguração da respetiva abrangência, promoveu o respetivo empenhamento, dedicação e desejo de envolvimento e de corresponder às expetativas criadas em torno da atuação do IRN, I.P., e de o manter no nível de excelência do desempenho já atingido.

Realça-se, por último, a intervenção central a esse nível concretizada por via das “inspeções” que mediante participação dos utilizadores são despoletadas e o tratamento, no âmbito do Setor de Avaliação, Inspeção, e Gestão de Serviços (SAIGS), anteriormente designado por Setor de Ação Inspeciva e Disciplinar (SAID), de que são objeto reclamações, ou quaisquer outras apreciações eventualmente menos favoráveis quanto ao serviço prestado, quer na perspetiva da resposta ao próprio cliente, quer, ainda, na perspetiva da atuação sobre as causas geradoras do descontentamento manifestado, e prevenção da recorrência de situações similares, a nível nacional

Não menos relevante, a intervenção a este nível efetuada no âmbito da avaliação do desempenho (SIADAP 2013) consolidando “a qualidade” como um objetivo fundamental e transversal, na negociação de objetivos/resultados a contratualizar em todas as espécies de serviços (UO) e a que a avaliação de desempenho de cada trabalhador esteve subordinada, de novo, no que de mais importante tem a instituição registral: publicidade qualificada, geradora de importantes efeitos jurídicos, tendo em vista a identificação das pessoas singulares e coletivas e a segurança do comércio jurídico.

De uma forma geral, os clientes externos demonstram-se muito agradados com a lógica de funcionamento em balcão único/integrado, e com o funcionamento em rede das aplicações informáticas dos serviços de registo, bem como com a crescente desmaterialização de procedimentos, o que, globalmente, se traduz num atendimento mais célere e completo.

Manifestam-se, não raro, favoravelmente surpreendidos, quer ante a celeridade e versatilidade do atendimento prestado, quer perante os novos tipos de serviços prestados e formas de interação eletrónica com os serviços de registo.

O percurso trilhado em termos de qualidade do atendimento, foi acompanhado por uma justa elevação de padrões de exigência, por parte dos clientes externos, à luz da qual devem ser entendidas as pontuais manifestações de insatisfação com a lentidão da(s) aplicação (ões) informática(s) que servem de suporte ao funcionamento dos serviços de registo e, ainda, com os constrangimentos (tempos de espera e de atendimento) no âmbito do Cartão de Cidadão e do PEP, ainda assim substancialmente reduzidos, como se evidenciará.

4.1.2 Avaliação do sistema de controlo interno

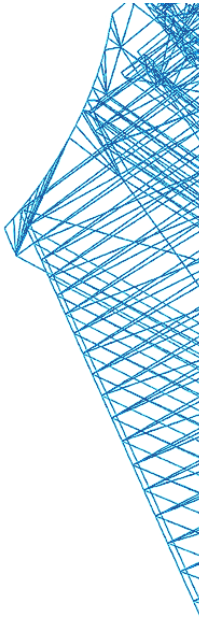
Concretizada de acordo com o formulário disponibilizado em sede de CCAS.

Questões	Aplicação			Fundamentação
	S	N	NA	
1. Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno.	X			Estão identificados e classificados por UO os riscos de corrupção e infrações conexas, bem como identificados os respetivos responsáveis; Estão concretizados os procedimentos de deteção e controlo dos riscos; Estão implementados procedimentos de aferição e avaliação dos resultados da atividade administrativa e de conformidade da mesma às normas legais aplicáveis e o respeito pelo cumprimento dos critérios e procedimentos superiormente determinados para os procedimentos em que se suporta tal atividade;
1.2 É efetuada internamente uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão	X			Existe efetivo controlo operacional por via das ações de: -Avaliação em SIADAP – Objetivos QUALIDADE e GESTÃO (transversais a todas a UO desconcentradas); -Auditoria de controlo financeiro; -Publicitação de concursos e dos seus resultados; - Monitorização permanente e tratamento de reclamações; -Monitorização permanente dos objetivos de cumprimento de prazos legais, de TMA e TME; - Controlo centralizado dos procedimentos de atribuição e gestão dos fundos de maneo; - Controlo centralizado da apreciação dos pedidos de acumulação de funções; - Exercício da ação disciplinar sempre que é detetado a ocorrência ou suscitada a suspeição de violação de qualquer dos deveres funcionais ou a irregularidade de conduta - Helpdesks Aplicacionais exercendo supervisão sobre a actividade funcional e sobre os incidentes contabilísticos diariamente detetados.
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			As equipas de controlo e auditoria são constituídas de forma diferenciada em função das especificidades técnico-jurídicas das ações a realizar, integrando qualquer delas RH dotados de específica qualificação técnica e reconhecido mérito profissional no âmbito das matérias e aplicações informáticas envolvidas em cada auditoria. O IRN propicia e concretiza ações de formação especificamente vocacionadas para RH em exercício de funções desta natureza.
1.4 Estão claramente definidos os valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex: códigos de ética e de boa conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			-O IRN cumpriu em 2013 requisitos pressupostos no "Programa Europeu Leonardo da Vinci" de boas práticas de formação para trabalhadores da Administração Pública sobre princípios éticos, no que se refere ao tema "Prevenção da Corrupção" abrangendo outros temas uma abordagem mais ampla sobre ética, sendo um dos poucos

				que realizou formação sobre o tema.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			O plano de formação é definido, anualmente, em função das necessidades identificadas pelos dirigentes das unidades orgânicas, pelos inspetores de avaliação em SIADAP, pelos inspetores de auditoria contabilística e financeira e pelos responsáveis pelo desenvolvimento e exploração dos sistemas e projectos aplicativos de suporte à actividade do IRN,IP e das suas unidades orgânicas desconcentradas, os serviços de registo, e vocacionado, primordialmente, para áreas formativas relevantes e ou específicas dos registos e notariado, em cumprimento dos parâmetros de financiamento pressupostos no POPH.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			O Conselho Diretivo concede prerrogativa ao contato frequente e a todos os níveis da organização, sempre que a natureza e a prioridade das matérias o exigem ou justificão. As reuniões de coordenação setorial ou de coordenação de projeto ou atividade ocorrem em função da definição, no respetivo "plano", da fase de avaliação da sua execução ou dos resultados ou quando são detetadas situações críticas e/ou é necessário implementar melhorias e/ou definir novas orientações. São realizados regularmente sessões plenárias: 1-Para preparação, articulação e concretização dos principais instrumentos de gestão – QUAR, PA, PGRCIC, etc; 2-Para comunicações específicas ou divulgação de projetos ou iniciativas em curso
1.7 O Serviço foi objecto de acções de auditoria e controlo externo?	X			IGF – "Auditoria no âmbito da Lei dos Compromissos e dos Pagamentos em atraso (LCPA)" – Proc. 2013/2/A2/308; IGSJ – "Acção de acompanhamento da auditoria A-5/2009 (Financiamento das entidades privadas)"- Pro. AC-1/2013 IGSJ – Inspeção ao nível da segurança Jurídica dos atos praticados nos balcões "Empresa na hora", "Casa Pronta", "Heranças e divórcio com partilha" e "Documento Único Automóvel" –Processo 1- 5/2013; IGSJ – Inspeção ao funcionamento da Conservatória dos Registos Centrais –Proc. I-4/2013;
2. Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			A estrutura organizacional do IRN,IP está prevista: -Na orgânica – DL nº 148/2012, de 12.07 - Nos estatutos –Portaria nº 387/2012, de 29.11 - Na deliberação – nº 628/2013, Pub. 2ª Série, nº41, 27.02.2013.
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados com o SIADAP 2 e 3?	X			Desde 2008 que no IRN,IP é aplicado a todos os trabalhadores em exercício efectivo de funções o SIADAP. 93,164 % (referência ao SIADAP 2012) Em SIADAP 2013/2014 a percentagem de trabalhadores com objectivos contratualizados foi, no final de 2013 , de 89,85%.
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?	X			Foi de 73,514% a percentagem de trabalhadores que frequentaram pelo menos 1 ação de formação (4008/5452) 4008 RH participaram em 5110 AFP num total de 75 524:30 h formação.
3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementado no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			Na generalidade das áreas de atividade do IRN a tramitação dos procedimentos internos é concretizada de acordo com o estipulado em "Ordens de Serviços" (OS) e/ou Deliberações dos Órgãos Colegiais competentes (CD, CC, CCA, etc), ampla e generalizadamente divulgadas . Todas as aplicações de suporte à atividade, contemplam manuais de procedimentos: Guias de utilizador. Estão, ainda, publicitados e divulgados na intranet, entre outros, os seguintes: DRH - Manual de Boas Práticas em Matéria de recursos Humanos; DGATJ –Manual das Inspeções do Controlo Financeiro; SIRIC – Manual de Boas Práticas de Informatização; DP – Manual de procedimentos para processos não tramitados nas plataformas eletrónicas; CD – Manual de procedimentos para utilização do Fundo de Maneio; CD – Manual da aplicação SIFF –Sistema de integração de Fluxos Financeiros (Utilização e procedimentos de reporte); CC – Manual de utilização da aplicação/Guia Prático de

				<p>utilização do Cartão de Cidadão/Manual de instalação do software CC;</p> <p>PEP – Manual Procedimentos Atendimento PEP;</p> <p>- Encontram-se ainda em fase de recolha de informação a preparação dos manuais de procedimentos internos em matéria do procedimento avaliativo, da instrução dos procedimentos de mobilidade interna, do processamento de remunerações, de disseminação do POCP e de centralização da receita no IRN, em virtude da não estabilização dos processos/projetos e procedimentos.</p>
3.2 A competência para auto rização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			De acordo com a legislação aplicável e a delegação de competências publicitada e integrada na "Plataforma electrónica de tramitação processual de despesa"
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			Dando cumprimento a prescrições da Unidade de Compras são elaborados os levantamentos de necessidades requeridos para todos os objectos nela agregados e preenchimento do Plano disponibilizado pela UCMJ.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			<p>Sim, sempre que o número de RH presente e o nível de habilitação e qualificação técnica o permite (BHDP, BCP, DP, SAIGS-SA ou entre as diversas unidades nucleares por departamento) e/ou exige (operações contabilísticas UO desconcentradas) e sem prejuízo do controlo hierárquico interno sobre as competências e funções.</p> <p>Em 2013 o IRN,IP promoveu 1034 procedimentos de mobilidade interna, sendo que apenas 4 respeitam a RH das carreiras de regime geral.</p>
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			<p>-Estão designados os dirigentes que supervisionam cada um dos sectores de actividade e publicitadas as delegações de competências;</p> <p>-Está publicitada a Carta de Missão do CD do IRN, e todos os dirigentes intermédios tem objectivos contratualizados respondendo pela performance das atividades sob sua tutela e pela dos colaboradores afetos e com quem contratualizam igualmente objectivos de qualidade, prazo, e de verificação do cumprimento dos princípios éticos e da tramitação conforme ao procedimento administrativo tipo;</p> <p>-Estão definidos circuitos e procedimentos, existindo normas e OS que regulamentam as diversas áreas de funcionamento e requisitos de tramitação do procedimento;</p> <p>- Na maioria dos processos chave existem "manuais de procedimentos" ou "códigos de boas práticas"</p> <p>- Encontra-se em pleno cumprimento a divisão de competências na tramitação de despesa, conforme os princípios plasmados na legislação de contratação pública.</p>
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centro de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			<p>-Nos procedimentos de gestão estratégica;</p> <p>- Nos procedimentos de mobilidade;</p> <p>- Nos procedimentos de avaliação do desempenho;</p> <p>- Nos procedimentos de auditoria;</p> <p>- Nos procedimentos de aquisição de bens e serviços, hoje totalmente suportados em plataforma electrónica de gestão documental e transaccional;</p> <p>-Nos procedimentos de desenvolvimento aplicacional;</p> <p>-Nos procedimentos de controlo financeiro;</p> <p>-Nos procedimentos de articulação institucional com entidades externas;</p> <p>- Nos procedimentos de tramitação dos processos de reclamação ou de recurso contencioso;</p> <p>- Nos procedimentos de monitorização do cumprimento dos prazos legais de registo;</p> <p>-Nos procedimentos de monitorização e tratamento das reclamações apresentadas pelos cidadãos;</p> <p>- Nos procedimentos de monitorização da correta aplicação da tabela emolumentar/cobrança emolumentar e de fiscalização dos procedimentos contabilísticos;</p> <p>- No processo de resolução técnica de incidentes aplicacionais reportados.</p>
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			<p>SoulRN: configura um sistema de gestão documental com o workflow para o tratamento dos processos de despesa, totalmente consagrados, desde o seu início, incluindo manifestação de necessidades, orçamentos, despachos, cabimentos e compromissos, até à sua conclusão, incluindo recepção electrónica, liquidação e pagamentos;</p> <p>A actividade de gestão e tramitação dos processos de nacionalidade é suportada em dois sistemas informáticos, o SIRIC e o SITPRO.</p>

				<p>O SIRIC é utilizado a nível nacional por todas as conservatórias na gestão dos assentos do registo Civil, permitindo à CRC, para além de lavrar os correspondentes registos de nacionalidade, efectuar também a gestão de algumas tipologias de processos.</p> <p>O SITPRO permite tramitar electronicamente os processos de nacionalidade/home.</p> <p>Em ambos, SIRIC e SITPRO, os documentos de suporte à análise e decisão dos processos encontram-se digitalizados.</p>
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?	X			<p>Está implementado um plano de gestão de riscos e infracções conexas desde 28.12.2009.</p> <p>Em 10.10.2012 foi nomeada comissão de acompanhamento com o objectivo de não só promover a monitorização da respetiva execução como igualmente a sua revisão e adaptação à estrutura organizacional decorrente da lei orgânica e dos estatutos revistos em 2012 e consolidados na deliberação de 2013.</p>
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado?	X			<p>São responsáveis pela execução do Plano, sob direção do Órgão dirigente máximo, o Conselho Diretivo os dirigentes intermédios de 1º e 2º grau, os conservadores e respetivos substitutos legais, os inspetores, e a comissão designada para acompanhar a respetiva execução.</p> <p>Com exceção da Comissão e do Órgão máximo todos os restantes responsáveis executaram relatórios setoriais que suportarão o relatório de acompanhamento da responsabilidade da Comissão a apresentar no início de 2014.</p> <p>No decurso de 2013 cada dirigente monitorizou a implementação dos mecanismos de controlo interno respeitantes à atividade desenvolvida na UO por si tutelada. O grau de consecução das medidas previstas no Plano foi, em 2013, superior a 75%.</p> <p>O IRN ministrou aos seus trabalhadores formações nesta área como se indicam: Branqueamento de capitais; Fraude documental, Usurpação de identidade; Procedimentos e falsificação de documentos; Correio eletrónico Protocolo de comunicações; AVOIDFRAUD (e-learning).</p> <p>Em 2013 foram efetuadas inspeções específicas de controlo financeiro a serviços de registo do IRN.</p>
4. Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente na área da contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			<p>O IRN é um serviço integrado pelo que usa como ferramenta financeira de suporte, o Gerfip em todas as suas valências.</p> <p>Dadas as particularidades da receita o IRN dispõe de aplicações de suporte à receita autónomas, sem prejuízo do registo da mesma em Gerfip.</p> <p>Na gestão de recursos humanos utiliza a aplicação SRH (RAFE) e uma aplicação desenvolvida à medida para o processamento das remunerações das carreiras não revistas.</p> <p>Nos sistemas informáticos de suporte à actividade das áreas funcionais de negócio o IRN tem implementado um sistema de gestão documental, designadamente destinado ao arquivo electrónico dos documentos relativos ao ato de registo – doc.s de prova e de cobrança emolumentar e/ou fiscal.</p>
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento da informação?	X			<p>O Gerfip contempla a integração:</p> <p>Nas áreas de negócio, o SIRP, o SIRIC e o SIRCOM não comunicam, são sistemas autónomos e independentes. Na área do registo comercial há integrações de disponibilização de fluxos de formação unilaterais com a AT, ISS, Banco de Portugal, INE, FCPC/SIRCOM;</p> <p>Na área do registo automóvel há , igualmente, este tipo de integração com o IMT, INCM e AT.</p>
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			<p>O IRN não se pode pronunciar sobre estas questões cuja competência está centralizada no IGFEJ o qual tem competência em matéria de segurança e fiabilidade da informação armazenada nos SI cujo responsável é o PIRN.</p> <p>No entanto o IRN tem implementado diversos serviços de certidões permanentes que garantem uma informação actual, oportuna e útil, porque constantemente actualizada.</p>
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de	X			<p>Processos de despesa e de receita;</p> <p>Controlo orçamental e orçamentação;</p> <p>Plano de compras, plano de formação;</p>



decisão?				Planos de Inspeção e ou Auditoria; Controlo de estatística; Opções gestionárias. Encontra-se implementada uma ferramenta de BSC.
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			-O acesso de terceiros à maioria dos serviços, através da internet, se decorrente de utilização profissional depende de certificado digital profissional atribuído pelas respectivas ordens ou outras organizações profissionais representativas, se decorrente de utilização individual depende de certificado digital associado ao Cartão de Cidadão. - Os que prosseguem fins de investigação criminal detêm acesso generalizado mediante identificação do processo jurisdicional. - Por protocolo o IRN, com a intervenção do IGFEJ, pode conceder acesso a informação e a ativos a entidades terceiras, aí se estabelecendo as respectivas condições. - A segurança no acesso às aplicações por parte dos funcionários do IRN, IP vem sendo exercida pelo responsável de cada serviço descentralizado e respeita à definição de quais as funcionalidades que, em cada uma das aplicações podem ser usadas em função das exigências das tarefas que executam. Isto é, em cada unidade orgânica é possível gerir as permissões de cada utilizador, facultando ou não o uso de determinadas funcionalidades. -Os acessos às instalações são reservados e na maioria das UO diferenciados dos do público. -Todos os espaços dispõem de sistema de alarme, desativado por introdução de password atribuída no respetivo sistema de gestão. Satisfazendo a orientação de boas práticas no atendimento público vem sendo auscultadas soluções de mercado para disponibilização generalizada de internet sem fios gratuita, autónoma relativamente aos nossos SI.
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X			As regras de segurança informática, entre as quais a definição das regras relativas a backups dos dados e de disaster recovery são da competência exclusiva do IGFEJ. No entanto, estão definidos procedimentos de backup quanto aos ficheiros usados localmente, por exemplo, para salvaguarda da informação contabilística.
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			As políticas de segurança da informação e de software são da competência exclusiva do IGFEJ. Contudo as informações são trocadas numa rede de comunicações privada, a RCMJ.

4.1.2.1 Ambiente de controlo

É de destacar, dando continuidade à cultura de “auditoria interna” existente no organismo, o seguinte:

- divulgação de novidades (novos serviços e/ou projetos) através de portais de informação (ex. do Governo, da Justiça, do Cidadão)
- divulgação de novidades (novos serviços e/ou projetos), a cidadãos e empresas, através da página eletrónica do organismo (www.irn.mj.pt),
- disponibilização de um sempre crescente número de serviços on line nas diversas áreas de registo (vide portais e página eletrónica do serviço)
- disponibilização, através da página eletrónica do organismo, de estatísticas sobre os produtos e serviços disponibilizados, e sobre tempos de emissão de certificados (designadamente no âmbito do DUA);
- disponibilização de informação útil e/ou de resultados junto dos cidadãos, através de relacionamento virtual (ex. divulgação em <http://www.IRN,I.P.mj.pt/setions/inicio> , o estado do serviço das Conservatórias

- <http://www.IRN, I.P.mj.pt/setions/noticias/estado-de-servico-nas/>, o tempo médio de espera nos serviços de registo dotados de um Sistema de Gestão Automatizada de Atendimento -http://www.IRN, I.P.mj.pt/setions/IRN, I.P./a_registral/said/tempos-medios-de-espera/ - e os tempos de emissão de certificados de matrícula (<http://www.IRN, I.P..mj.pt/setions/noticias/tempos-de-emissao>).

- disponibilização de FAQ's no âmbito dos diversos serviços e projetos (consultar, por exemplo, os endereços www.casapronta.mj.pt; www.automovelonline.mj.pt; www.empresanahora.mj.pt; www.IRN, I.P..mj.pt para o “Nascer Cidadão” e “Balcão das Heranças” e “Balcão do Divórcio com Partilha”)

- disponibilização de serviços de *helpdesk*, com recolha, processamento e divulgação de informação estatística no âmbito dos novos serviços e/ou projetos (ex. “Casa Pronta”, “Predial on line”, “DUA”, “Automóvel on line”, “Empresa na Hora”, “Empresa on line”, “Sucursal na Hora”, “Associação na Hora”, etc

- disponibilização de serviços de *helpdesk* aplicativos a funcionar, agora, no âmbito do RNPC, e nos domínios aplicativos do SIRIC, SIRP, SIRCOM, CC, PEP e DUA;

- funcionamento de serviço de *Business Intelligence* para recolha e processamento de informação estatística nas diversas áreas de registo;

- desenvolvimento e evolução do projeto “Contact Center”, na ótica da disponibilização de uma Linha Integrada de Registos (para esclarecimento, por via telefónica, de dúvidas colocadas por cidadãos e empresas), e cujo âmbito de funcionamento foi, ainda, alargado ao serviço de agendamento do Cartão de Cidadão, Passaporte Eletrónico Português, divórcio e separação de pessoas e bens por mútuo consentimento, apresentado através da internet, esclarecimento sobre o Portal Estatístico de Informação Empresarial;

- Disponibilização e atualização de manuais (ex. “Empresa na Hora”, “ Manual para o Arquivo Eletrónico de Documentos e de Depósito de Documento Particular Autenticado”), do DUA- Documento Único Automóvel, e de procedimentos aplicativos, resultantes ou incrementados por efeito da aplicação do SIADAP 2 e/ou 3;

- Acompanhamento do desempenho dos serviços desconcentrados na implementação e consolidação dos projetos de ponta do IRN, I.P., gerindo a oportunidade da implementação de determinado projeto e a eventual necessidade de reforço de recursos humanos (gestão do Registo Predial On-line; planeamento e expansão do PEP nos serviços de registo; aferição e controlo mensal do Estado do Serviço nas Conservatórias; aferição e controlo periódico do estado da extratação / informatização dos serviços, emanando-se orientações e assumindo a gestão central do processo de recuperação do arquivo para os sistemas informáticos; centralização da direção do processo de implementação/expansão/reconversão dos Sistemas de Gestão do Atendimento nos serviços, analisando-se os dados apurados e promovendo as alterações e/ou intervenções necessárias/adequadas;

- Rotatividade de funções, quer ao nível do atendimento ao público quer ao nível dos procedimentos contabilísticos e financeiros, dupla verificação dos registos contabilísticos e das reconciliações bancárias, gestão das permissões de acesso às diferentes aplicações informáticas, verificação e controlo da atividade contabilística e financeira por parte dos inspetores de SIADAP e, paralelamente, por via de inspeções regulares de controlo financeiro e contabilístico por parte de inspetores especializados nessa área.

- Ações múltiplas de divulgação e formação para os colaboradores do IRN, I.P., destacando-se as áreas temáticas: 1 - Assinaturas Eletrónicas / 2 - Atendimento / 3 - Nacionalidade / 4 - Balcão das Heranças e do Divórcio com Partilha / 5 - Branqueamento de Capitais / 6 - Cartão do Cidadão / 7- Cartão do Cidadão/Passaportes / 8 - Casa Pronta / 9 - Contabilidade SIRCOM / 10 - Contabilidade Sirp / 11 – Contabilidade aplicada aos registos / 12 - Titulação / 13 – Processo Sitpro / 14 – Excel / 15 – Word / 16 – Contencioso Administrativo / 17 – Sucessão da Lei no Tempo / 18 - Registo Automóvel Online / 19 - DUA – Documento Único Automóvel / 20 - Fraude Documental e Usurpação da Identidade / 21 – Regulamento Emolumentar / 22 – Convenções e Regulamentos Europeus / 23 – Boas Práticas na Gestão e Segurança da Informação / 24 – Requalificação dos Profissionais do Notariado / 25 – Requalificação dos

Profissionais de Registo – Anexações / 26 - Implementação dos pedidos de Passaporte nos registos (PEP) / 27 – Procedimentos e Falsificação de Documentos (PEP) / 28 - Processo Civil / 29 – Sistema Integrador de Fluxos Financeiros (SIFF) / 30 - SIFF Reciclagem / 31 - SIFF Linha Registos / 32 – SIFF Procedimental e Aplicacional / 33 - Impostos nos Registos e Notariado / 34 – Multidiscriminação e Deficiências / 35 - SIRIC Aplicacional / 36 - Registo Civil Base / 37 – Registo Civil Processos Especiais / 38 - Manual de Procedimentos – CC / 39 – Avaliação da Formação / 40 - POC P / 41 – Implementação de Cartão de Cidadão nos Consulados / 42 – Implementação de Siric nos Consulados.

- Para melhor elucidação do nível da evolução do desempenho do Instituto, no domínio da formação profissional dos seus colaboradores, reproduz-se o quadro infra:

Candidatura Presencial		Candidatura E-Learning
Número de ações	291	12
Áreas	Direito, Contabilidade Fiscalidade, Desenvolvimento Pessoal, Informática na ótica do utilizador, aplicações informáticas, enquadramento na organização/empresa	Jurídico, Procedimental e Aplicacional
Quantidade formandos	Cerca de 5.120	Cerca de 190
Investimento	Cerca de € 500.773,52€	Cerca de 57.153,13 €
Articulação e cooperação com outras entidades	MNE-Ministério Negócios Estrangeiros – formação para os funcionários de vários postos consulares; Ordem dos Notários- Formação para os novos Notários em sala e estágios nos serviços externos (conservatórias); SIS - Formação a funcionários e agentes do IRN, IP.	Formação e-learning para os funcionários do IRN e funcionários consulares.
Projetos/Candidaturas	2 Projectos presenciais – Lisboa/Convergência (a decorrer durante o ano de 2013); -Candidatura aos fundos comunitários em parceria com a Secretaria Geral	2 Projectos em e-Learning – Lisboa e Convergência (a decorrer durante o ano de 2013); -Candidatura aos fundos comunitários em parceria com a Secretaria Geral.
Taxa de esforço	Toda a equipa do Setor de Formação está afeta às candidaturas financiadas. O valor gasto no desenvolvimento das diferentes ações é suportado pela gestão dos reembolsos financiados pelo POPH	Toda a equipa do Setor de Formação está afeta às candidaturas financiadas. O valor gasto no desenvolvimento das diferentes ações é suportado pela gestão dos reembolsos financiados pelo POPH
Protocolos	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras – área do Passaporte e Procedimentos e Falsificação de Documentos	
Eficácia	Taxa de execução aproximada 100%	Taxa de execução aproximada 100%
Relevância para concretização da missão do IRN".	Capacitação e qualificação dos RH - a contínua formação dos funcionários do IRN reveste-se de importância fulcral sobretudo devido às alterações legislativas, orgânicas e funcionais que a conjuntura económica e social propiciou em 2013.	-Capacitação e qualificação dos RH que na rede nacional de serviços concretizam atribuições do IRN,IP. -Capacitação e qualificação dos RH que na rede consular concretizam atribuições do IRN junto das comunidades portuguesas no estrangeiro.

- Acesso, por determinados utilizadores, e através do sistema “VPN” ao funcionamento e dados estatísticos de cada serviço;
- Elaboração de Balanço Social dos serviços (com indicadores de gestão para os serviços desconcentrados de registos), de Plano e Relatório de Atividades, e de Conta de Gerência, articulados entre si, no que concerne a previsão e prestação de contas ou atividades e serviços relatados;
- Gestão de qualidade através da CAF (Common Assessment Framework), no Departamento Patrimonial e no Departamento Financeiro do IRN, I.P., I.P.;
- Rotatividade de funções e mobilidade de trabalhadores, por forma a colmatar-se, sem prejuízo, no que concerne à qualidade do serviço prestado, quer a carência pontual de recursos humanos, quer a evolução ou picos de procura por modalidade de serviço e a proporcionar um conhecimento integrado das diversas áreas ou espécies de registo;
- Existência de fluxos bem definidos de informação e de registo de operações (a informação em arquivo é passível de ser recuperada e disponibilizada com facilidade);
- Segregação de funções, obstando não só à duplicação de procedimentos e tarefas como a ocorrência de riscos de corrupção ou infrações conexas;
- Lógica de funcionamento *front/office* e *back-office*, evitando-se constrangimentos no atendimento e resolvendo-se as questões complexas em espaço próprio, por pessoal especialmente vocacionado para o tipo e natureza de serviço;
- Garantia da apreciação e resposta a todas reclamações inscritas no Livro Amarelo, ou quaisquer outras manifestações de desagrado quanto à qualidade do serviço prestado;
- Conhecimento do número de “pendências” por serviço e controlo do “atraso” e “estado de serviço” das conservatórias de outros serviços e balcões de registos;
- Despachos e orientações técnicas de serviço disponibilizadas *on-line* (página eletrónica do IRN, I.P., I.P.) e/ou também por correio eletrónico e de cumprimento verificável/ objeto de monitorização no âmbito da aplicação do SIADAP;

4.1.2.2 Gestão de pessoal

- Tratamento informatizado dos dados referentes à situação jurídico-funcional, de cerca de 6000 colaboradores do IRN, I.P., e utilização dessa aplicação com instrumento de apoio à tomada de decisões e à gestão e administração de recursos humanos;
- Implementação/exploração do processo de desmaterialização do controlo, desconcentrado, e por via informática, da assiduidade dos trabalhadores dos serviços de registo;
- Processamento da informação necessária à manutenção dos efeitos associados (cômputo de pontos) à aplicação do SIADAP;
- Apresentação de proposta reformulada de revisão do regime de carreira dos serviços de registo, da respetiva estrutura orgânica, em consonância com o previsto na orgânica do IRN, I.P., complementada, com revisão dos diplomas conexos - regulamentação dos procedimentos concursais de acesso às carreiras de regime especial deste instituto e de mobilidade);
- Aplicação direta do SIADAP estabelecido pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, isto é, sem qualquer adaptação, às carreiras de regime especial dos registos e do notariado (o que implicou, entre SIADAP 2 e SIADAP 3, a avaliação de cerca de 5 452 colaboradores, bem como a avaliação de cerca

de 500 serviços ou unidades homogêneas), sem prejuízo do exercício, pelos interessados, de todos os direitos de participação e garantias legalmente previstas;

- A estrutura organizacional obedece às regras legalmente estabelecidas para a avaliação do desempenho - todos os colaboradores são avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3 ,
- Existência de processos individuais, atualizados e sistematizados, com toda a informação relevante e acesso controlado;
- Cumprimento de normas legais em matéria de recrutamento e mobilidade de pessoal (tendo-se densificado critérios objetivos para aplicação desta figura);
- Elaboração/atualização de manual de boas práticas (sobre prestações familiares, parentalidade, acidentes de trabalho e doenças profissionais, proteção social, ADSE e SSAP, doença, aposentação e reforma, assiduidade (justificação de faltas, férias - plano; acumulação; autorização e gozo); estatuto de trabalhador-estudante, trabalho extraordinário, ajudas de custo e despesas de transporte e sistema de controlo interno no DRH em articulação com Plano Interno para a Igualdade do Ministério da Justiça);
- Controlo de ausências ao serviço, por dia inteiro, para realização de consultas, exames complementares de diagnóstico e tratamento ambulatorio, sem, portanto, prestação intercalada de serviço;
- Rigor na aplicação da figura da reversão do vencimento de exercício, tendo-se logrado pela escrupulosa aplicação dos critérios densificadores da assiduidade e do mérito;
- Recolha, processamento e disponibilização de toda a informação relativa a planeamento e gestão de recursos humanos, quer para efeitos orçamentais, quer para efeitos estatísticos, e ainda, para elaboração de documentos de gestão previsional e de prestação de contas (accountability);
- Rigor no acompanhamento, e controlo, em articulação com o Departamento Financeiro, das consequências remuneratórias decorrentes de quaisquer alterações de situações jurídico-funcionais, ou de imperativos legais (PAEF, LOE, EOE; etc);
- Existência de regulamento de horário de trabalho aplicável a todas as carreiras e serviços do IRN, I.P. (vide Despacho n.º 22 829/2007, publicado no DR, 2.ª série, n.º 190, de 2 de outubro);
- Despachos, orientações, notas explicativas e ordens internas de serviço disponibilizados on line, por afixação nos serviços ou em suporte papel;

4.1.2.3 Sistemas de informação

- Existência de suportes informáticos próprios para cada uma das espécies de registos (SIRIC, SIRP, SIRCOM), tendo-se avançado no desenho funcional de uma plataforma informática única e integrada, capaz de servir todas as áreas funcionais de registo e, consequentemente, impulsionadora da agilização do atendimento de cidadãos e empresas, e da economia de recursos;
- Desenvolvimentos aplicativos projetados a par e passo com preparação das pertinentes reformas legais;
- Controlo de acessos, incluindo o registo de utilizadores, centralização da gestão e atribuição de privilégios, passwords e logins;
- Existência de requisitos de sistema para garantia da segurança: da informação e dos acessos, de terceiros ou ativos do serviço, da inviolabilidade da rede;

- Existência de mecanismos que garantem a utilidade/ aproveitamento dos outputs dos sistemas informáticos, designadamente, para fins estatísticos, e/ou de apoio à decisão;
- Informatização da área financeira e contabilística dos serviços, controlo mensal do respetivo funcionamento e/ou correção, por via de helpdesk aplicacional, dos erros detetados e respetivo controlo de verificação da subsequente correção solicitada às UO's pelos inspetores de avaliação e/ou de controlo financeiro;
- Garantia de que todas as alterações inseridas/introduzidas nas aplicações informáticas ficam registadas mediante a identificação do responsável, da alteração efetuada e da respetiva data;
- Sistemas informáticos de gestão e controlo automatizado da assiduidade e pontualidade já implementados nas UO's de maior dimensão;
- Sistema de Gestão de Filas de Espera, disponibilizado em cerca de 250 UO que, reportando centralmente quer o número de atendimentos ao momento, quer os respetivos TMA e TME, permite uma intervenção atempada e oportuna sobre os eventuais constrangimentos verificados.

4.1.2.4 Área financeira

O sistema de controlo interno, assegurado pelo Departamento Financeiro/SPFPOC, dentro das respetivas limitações, técnicas e humanas, assenta em:

- Elaboração de documentos de planeamento e reporte da atividade financeira do IRN,IP;
- Base de dados denominada "Depósitos Mensais", que agrega a receita arrecadada pelos serviços de registo e posterior transferência para o IRN. Com esta base de dados, o tempo de apuramento da receita e validação da mesma com os registos bancários, que demorava cerca de 10 dias úteis, foi claramente diminuída;

É assegurada a segregação de funções, que possibilita, em escada, um sucessivo controlo da atividade financeira ao nível da validação/conferência/controlo em cada patamar.

4.1.3 Justificação de desvio positivo

Objetivo 4 "Intensificar a informatização de assentos do registo civil / indicador 7 " Número de assentos informatizados até ao final de 2013 " – Taxa de realização de 151,98%.

No termo da monitorização consolidada no relatório de monitorização relativo ao segundo quadrimestre, verificou o IRN uma insuficiente execução perspetivando a possibilidade de ocorrência do incumprimento da meta estabelecida para o indicado, sobretudo ponderadas as circunstâncias de no último quadrimestre se verificar uma elevada taxa de ausência de RH ao serviço a que acrescem os feriados e tolerâncias de ponto inerentes às festividades natalícias e de mudança de ano.

Antecipando a probabilidade da eventual ocorrência de tal evidência, a opção gestonária encetada focou-se na utilização de todos os instrumentos disponíveis a obviar tal hipotética situação:

- Mobilização dos inspetores de SIADAP em torno da recontratação possível dos objetivos que propiciassem o direcionamento da mão-de-obra produtiva para a concretização de tal indicador;

- Mobilização de todos os trabalhadores em canal de comunicação eletrónica informando sobre o risco da ocorrência e apelando à união e colaboração em torno desse objetivo.

A mobilização em torno desse desígnio operou resultados inesperados e não expectáveis face aos dados detidos relativamente a períodos homólogos em anos transatos.

Objetivo 7 “Reduzir os tempos de resposta às solicitações formuladas nos serviços de registo” /Indicador 11 “Percentagem de UO com TMR igual ou inferior aos prazos legais estabelecidos para a realização dos atos de registo” – Taxa de realização 126,25%

Os fatores crise financeira, influenciando a crescente redução das solicitações no canal atendimento presencial, e o acompanhamento e enfoque dos inspetores de SIADAP no acompanhamento e monitorização deste objetivo em SIADAP 2 e 3 propiciaram este resultado que foi influenciado, ainda, pela alteração ocorrida no final do exercício anterior à Tabela de Emolumentos dos Registos e do Notariado

Objetivo 7 “Reduzir os tempos de resposta às solicitações formuladas nos serviços de registo” /Indicador 12 “Percentagem de processos de recurso hierárquico das decisões dos conservadores com TMR igual ou inferior a 90 dias” – Taxa de realização 141,43%

Idêntica motivação à concretizada no ponto anterior de cariz económico-financeiro, fortemente influenciada pelo aumento do custo do emolumento relativo à interposição deste tipo de impugnação, propiciou a retração da procura deste tipo de serviço e, conseqüentemente inflacionou o resultado na avaliação deste parâmetro.

Objetivo 12 “Otimizar o potencial individual e orgânico por via da requalificação dos recursos humanos do IRN”/ Indicador 13 “ Número de ações de formação ministradas” - Taxa de realização 203,90%

Os projetos de formação são projetos financiados e por isso estão sujeitos a prazos de execução. Assim sendo, e constatando-se que os projetos em curso no ano transato tinham o seu *terminus* a 31 de Dezembro, mostrou-se necessária a realização de ações de formação, para além das planeadas, por forma a evitar a perda dos fundos comunitários;

Também a necessidade imperiosa da implementação de novas aplicações informáticas (SIF) nos serviços do IRN, obrigou à formação dos funcionários para a sua correta utilização. Estas ações abrangeram todos os serviços externos do IRN, tendo sido necessário ministrar ações em todas as capitais distrito;

Igualmente por força da reestruturação de serviços contemplada na Portaria 109/2013 de 19 de Março, existiu a necessidade de realizar ações de formação em todos os serviços anexados. Ações estas que decorreram em ambiente de trabalho.

4.1.4 Medidas a tomar para reforço positivo do desempenho do serviço

- Prosseguir na gestão eficiente e eficaz, de recursos humanos e outros, pela via da introdução de melhorias, acompanhamento e auditoria dos processos, procedimentos e projetos existentes, por via do estabelecimento de novas parcerias e/ou da eventual revisão das existentes;
- Prosseguir na redução de custos e despesa (privilegiando-se as formas de comunicação e interação por via eletrónica, em detrimento de deslocações e/ou reuniões presenciais - desiderato traduzido já em despachos sobre redução despesa e simplificação administrativa, proferidos pelo dirigente máximo do serviço e, ainda, em efetiva monitorização e controlo de custos (dispêndio de material, afetação de recursos, etc) por unidade orgânica, com reporte mensal dos dados nestas apurados;

- Gestão previsional e com antecipação de riscos;
- Continuidade na informatização sistemática nas áreas de atuação funcional do IRN, I.P.;
- Prosseguir no esforço de formação, qualificação e capacitação dos colaboradores do IRN, I.P.;
- Avaliação e introdução das melhorias que importem a prevenção e/ou correção de deficiências de funcionamento, ou a paralisação das aplicações informáticas que servem de suporte às diversas espécies de registo, com vista à implementação da “Plataforma Única e Integrada de Registos”;
- Uniformização crescente de procedimentos atinentes à interpretação e aplicação das normas legais vigentes, despachos e orientações técnicas superiores, em particular no que se refere à vertente contabilística do funcionamento dos serviços;
- Difusão da “Política de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas” do IRN,IP a todos os colaboradores que integram os quadros de pessoal e demais elementos que efetivamente prestam serviço no organismo, bem como a todas as entidades públicas e/ou privadas, ou outros interessados, que direta ou indiretamente se relacionem com o Instituto;
- Estabelecimento de mecanismos de controlo e monitorização do “Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas” do IRN,IP;
- Prosseguir o esforço para melhorar o relacionamento com os clientes , Tribunais, Autoridade Tributária e outras entidades externas, a fim de propiciar um melhor desempenho e uma maior articulação entre os serviço produzido e a efetiva satisfação das respetivas necessidades de informação ou de acessibilidade aos serviços que produzimos.

4.1.5 Comparação com o desempenho de serviços idênticos

4.1.5.1 Reconhecimento:

Eis o histórico dos prémios e outras formas de reconhecimento obtidas desde 2006 até 2013:

LISTA DE PRÉMIOS DO IRN, I.P.	
<p>A ENH ganhou o European Enterprise Awards 2006, atribuído pela Comissão Europeia, na categoria de redução de burocracia.</p>	
	<p>Com o projeto da ENH, Portugal foi considerado “Top reformer”, pelo Banco Mundial, no relatório Doing Business de 2007.</p>
<p>O projeto das publicações on-line foi, em 2007, objeto de reconhecimento público na 5ª edição do Prémio de Boas Práticas no Setor Público, através da atribuição do 3.º lugar na Categoria de</p>	

«Melhoria de Processos», numa iniciativa promovida pela Deloitte em parceria com o Diário Económico, contando também com a participação especial do Instituto Nacional de Administração (INA), Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento (FLAD) e SIC Notícias.



O projeto e-Certidões - que abrange todos os serviços de disponibilização de informação, com valor de certidão, dos registos civil, predial, comercial e de veículos, atualizada em tempo real e requerida através da Internet e consultável pela mesma via, em qualquer momento, mediante a introdução de código de acesso, sem necessidade de deslocação a um serviço de registo - recebeu, em 2010, o **Prémio Serviço ao Cidadão na Administração Central Indireta, na 8.ª Edição do prémio de Boas Práticas no Setor Público**, iniciativa, promovida pela Deloitte com a colaboração do Diário Económico, do Instituto Nacional da Administração Pública (INA) e da Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento (FLAD).



Na mesma 8.ª Edição do prémio de Boas Práticas no Setor Público, o projeto **Casa Pronta** recebeu o **Prémio Redução de Custos para o Cidadão**, que premeia projetos que reduzam os custos globais para o cidadão (particulares e pessoas coletivas), nomeadamente no preço (ou custo) e tempo na acessibilidade e prestação de serviços.



O Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. foi ainda homenageado, na referida 8.ª edição do prémio de Boas Práticas no Setor Público com a entrega do **Prémio Especial do Júri**, destinado a distinguir um projetos ou instituições que o Júri entende de especial relevância, em virtude do esforço empenhado, reconhecido e sustentável em prol da modernização e simplificação de processos que permitiu a disponibilização de novos serviços de valor acrescentado aos cidadãos e às empresas

No relatório "Doing Business-2011", do Banco Mundial, Portugal passou a liderar a classificação dos Países onde é **mais rápido comprar e registar um imóvel**, o que se deve essencialmente ao sucesso do programa Casa Pronta, que disponibiliza um balcão único onde é possível realizar todas as operações relativas à compra e venda de imóveis. O mencionado Relatório atribui ainda a Portugal o 1º

lugar quanto à menor complexidade dos procedimentos associados a estas operações de compra, venda e registo de imóveis, a par da Suécia, Noruega, Emiratos Árabes Unidos e Geórgia (vide pag.37 do relatório).

Por último, naquele Relatório destaca-se ainda, mais uma vez, o projeto **Empresa na Hora**, em particular pelo facto de ter inspirado a reforma da constituição de sociedades no Uruguai, país que recentemente lançou o seu balcão “*Empresa en el día*”, decalcado do projeto português.



Na edição de 2011 do European Public Service Award, foi atribuído um **Certificado de Boa Prática no setor público** ao projeto **Casa Pronta**, entre 274 candidaturas provenientes de 32 países europeus.

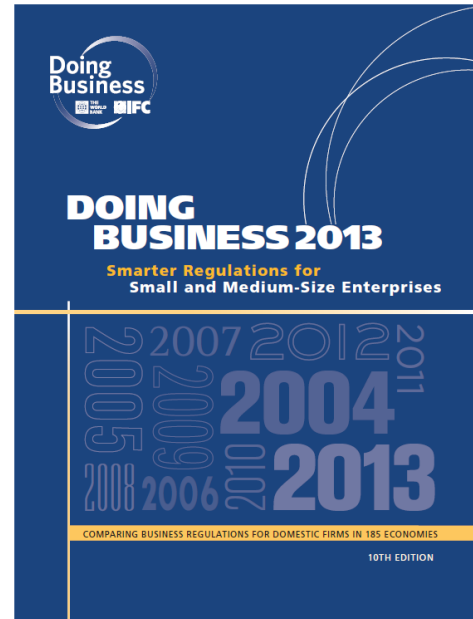
O European Public Service Award é uma iniciativa promovida pelo European Institute of Public Administration (EIPA - Instituto Europeu de Administração Pública) com o apoio institucional e financeiro de 11 Estados Membros da União Europeia e da Comissão Europeia, com o objetivo de promover o intercâmbio de boas práticas entre instituições públicas europeias, e dar-lhes destaque, tendo em vista constituir um exemplo para o resto do mundo.

No relatório “Doing Business-2012”, do Banco Mundial, **Portugal lidera** a classificação dos Países onde é **mais rápido e fácil comprar e registar um imóvel**

TABLE 12.4 Who makes registering property easy—and who does not?

Procedures (number)			
Fewest		Most	
Georgia	1	Algeria	10
Norway	1	Ethiopia	10
Portugal	1	Liberia	10
Sweden	1	Ukraine	10
Bahrain	2	Eritrea	11
Belarus	2	Greece	11
New Zealand	2	Uganda	12
Oman	2	Nigeria	13
Thailand	2	Brazil	14
United Arab Emirates	2	Uzbekistan	15

Time (days)			
Fastest		Slowest	
Portugal	1	Angola	184
Georgia	2	Puerto Rico (U.S.)	194
New Zealand	2	Suriname	197
Thailand	2	Guinea-Bissau	210
Lithuania	3	Bangladesh	245
Norway	3	Afghanistan	250
Iceland	4	Togo	295
Kyrgyz Republic	5	Brunei Darussalam	298
Nepal	5	Haiti	301
Taiwan, China	5	Kiribati	513



- Delegação da Argélia;
- Direção dos Registos e Notariado de S. Tomé e Príncipe;
- Delegação da Holanda;
- Delegação do Brasil (Minas Gerais);
- Delegação Angolana;
- Delegação Timorense;
- Delegação Cabo Verde;
- Delegação Norte-Americana.

Neste âmbito, O IRN na área das funções que lhe estão cometidas prestou apoio e contributos na preparação das seguintes ações:

- Preparação da visita de Sua Excelência o Senhor Presidente do Chile .
- IIª Cimeira Luso-Moçambicana.
- IIª Comissão Mista Portugal/Região Administrativa Especial de Macau.
- XIIIª Conferência dos Ministros das Justiça dos Países de Língua Oficial Portuguesa.
- XXVI Cimeira Luso-Espanhola.
- Visita de Sua Excelência o Ministro da Justiça e dos Direitos Humanos de Angola a Portugal.
- Visita de delegação da República da Bolívia.
- Visita de Sua Excelência o Primeiro-Ministro ao México e ao Panamá.
- Reunião a Subcomissão de Migrações Portugal/Cabo Verde.



4.1.5.3 Ações de cooperação externa:

Angola:

- a) Formação na área do registo comercial e do registo civil – 18.02 a 01.03.2013 - 2 formadores;
- b) Formação na área do registo automóvel – 04 a 08.03.2013 – 1 formador;
- c) Formação na área do registo predial – 11 a 22 de Março – 1 formador;
- d) Formação na área do registo civil a delegados provinciais – 3 a 13 de Junho – 1 formador;
- e) Formação destinada a 60 inspetores, na área disciplinar, deontológica e técnico-jurídica – 04.09 a 12.10.2013 – 4 formadores.

Cabo Verde:

- a) Formação em exercício, no local de trabalho, destinada a dirigentes e ajudantes na linha do saber fazer – 16.11 a 07.12.2013 – 3 formadores;
- b) Assessoria para a reforma do Código do Registo Comercial – de 22.11 a 06.12.2013 – 2 assessores.

S. Tomé e Príncipe:

- a) Diagnóstico na área dos Registos e do Notariado – 22.11 a 06.12.2013 – 2 peritos.

Timor-Leste

- a) Estágio destinado a dez notários e conservadores timorenses nas áreas de Registo Civil, Registo Predial, Registo Comercial, Registo de bens móveis sujeitos a registo e os Serviços de Identificação Civil e Criminal, bem como os serviços de notariado – 04.03 a 28.06.2013 – 5 serviços de grande dimensão do IRN,IP, 3 Cartórios Notariais e 1 Direção de Serviços da DGAJ.

4.1.5.4 Cooperação com outras entidades

i) Ao nível da cooperação com outras entidades destaca-se o importante papel que os serviços deste Instituto tem prestado à Comunidade Vida e Paz, com o intuito de aproximar as pessoas em situação de desamparo familiar e social da restante sociedade, promovendo o acesso ao seu documento de identificação, inserindo-se a participação do IRN no âmbito da Cidadania;

ii) Igualmente o protocolo a realizar entre Direção –Geral dos Serviços Prisionais e o IRN,IP em consequência de no âmbito do Relatório de Atividades 2013 para a Comissão Nacional de Direitos Humanos, ter sido evidenciado que todos os cidadãos tem o direito constitucionalmente reconhecido à identidade pessoal. Foi ultimado um protocolo de cooperação entre a Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais e este Instituto, estabelecendo mecanismos de cooperação e articulação entre ambos os serviços, promovendo a agilização dos procedimentos que conduzam à emissão do Cartão de Cidadão, documento necessário ao processo de reinserção social dos cidadãos em cumprimento de pena de prisão;

iii) O IRN cooperou, ainda, na resposta a questionários e pedidos de organizações europeias e internacionais, como se concretiza:

- -Da Comissão Europeia no âmbito da Interconexão de registos designado: “BUSINESS REGISTERS INTERCONNECTION SYSTEM – BUSINESS AND IT PRACTICES SURVEY”.
- Sobre implementação do programa de justiça eletrónica nos Estados Membros.
- Da OCDE designado Questionaire 2013 Portugal – Legal Profession.
- Do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos sobre registo de nascimento.
- Levantamento de informação estatística solicitado pelo Eurostat sobre a utilização de serviços de e-Government por parte das empresas, na utilização da Internet para cumprir as obrigações legais que as empresas têm para com o Estado, designadamente, nos procedimentos administrativos relativos à constituição de empresa, à alteração de informação administrativa e à extinção de empresa.

4.1.5.5 Representação institucional

Destaca-se a participação do IRN,IP:

A)No Salão Imobiliário de Lisboa- Participação do IRN no SIL 2013, que decorreu na FIL de 9 a 13 de outubro de 2013 com a presença de balcões de atendimento para o Cartão de Cidadão, Empresa na Hora, Casa Pronta e Automóvel online;

b) Colaboração com a Letónia em sede de pedido de informações por aquele Estado sobre o Registo Predial OnLine em Portugal;

c) Participação do IRN,IP, na elaboração de contributos para a preparação XXVI Cimeira Luso Espanhola, incluindo informação sobre atividades de cooperação anteriormente desenvolvidas, identificação de questões por solucionar entre os dois países e formulação de sugestões de cooperação futura;

d) Acompanhamento das atividades da ELRA – European Land Registry Association;

e) Participação na ASINP, conferência subordinada ao tema Strengthening Architectures for the security of Natural Persons in the EU Member States- Combating ID- Fraud, ocorrida em Bruxelas;

f) Participação no Grupo de trabalho da Informação Empresarial Simplificada (IES);

- g) Participação no Grupo de trabalho do Sistema de Informação da CAE (SICAE);
- h) Participação no Grupo de trabalho para as Classificações Económicas e Sociais, constituído no âmbito do Conselho Superior de Estatística;
- i) Participação no Grupo de trabalho para a constituição de um ficheiro único para o Sistema Estatístico Nacional (FUESEN);
- j) Participação no Grupo Técnico para a Preparação da Legislação para o Número Único de Estabelecimento;
- l) Participação no Conselho de representantes ARBITRARE- Centro de Arbitragem para a Propriedade Industrial, Nomes de Domínio, Firms e Denominações;
- m) Participação no Conselho Consultivo da Associação DNS.PT (anterior Fundação Para a Computação Científica Nacional- FCCN);
- n) Participação no Grupo de Trabalho “Regime Jurídico das Pessoas Jurídicas Canónicas”;
- o) Participação no Grupo de Trabalho “Reorganização Administrativa Territorial Autárquica”;
- p) Participação no Grupo de Trabalho “Casas do Cidadão de Cabo Verde – Protocolo para emissão de certidões
- q) Participação no Grupo de Trabalho “Prevenção e combate do Branqueamento de capitais e do financiamento ao Terrorismo (Lei nº 25/2008)
- r) Participação no Grupo de Trabalho para estudo dos novos padrões do GAFI e preparação da avaliação de Portugal, criado pelo Despacho nº 9125/2013, do Ministro de Estado e Finanças;
- s) Participação no Grupo de Trabalho “Global Forum on Transparency and Exchange of Information for Tax Purposes”, no âmbito da Secretaria de Estado dos Assuntos Fiscais, Ministério das Finanças;

4.1.5.6 Participação na elaboração e desenvolvimento de projetos legislativos e planos de ação nacionais

O IRN participa e faz-se representar em diversos grupos de trabalho e projetos de índole nacional e internacional, considerados estratégicos para o desenvolvimento da sua missão que se consubstancia na execução e acompanhamento das 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, de nacionalidade, predial, comercial, de bens móveis e de pessoas coletivas, bem como assegurar a regulamentação, controlo e fiscalização da atividade notarial.

De entre esses grupos de trabalho destacam-se:

- 1) Plano de Ação para a justiça eletrónica - No âmbito da cooperação jurídica na União Europeia, foi criado o Grupo de Trabalho e-law (e-Justice), encarregue da operacionalização tecnológica das soluções jurídicas consagradas nos diversos instrumentos legislativos aprovados na União Europeia, assim como do reforço da cooperação entre Estados-membros. No âmbito deste Grupo de Trabalho, foi criado um Plano de Ação para a justiça eletrónica que foi implementado e acompanhado no ano de 2013 (prazo de duração). Em 2013 foi ainda aprovado um novo plano. Este novo Plano de Ação visa programar a execução das várias iniciativas constantes do Roteiro para o desenvolvimento do programa e-justice para o período 2014-2018.

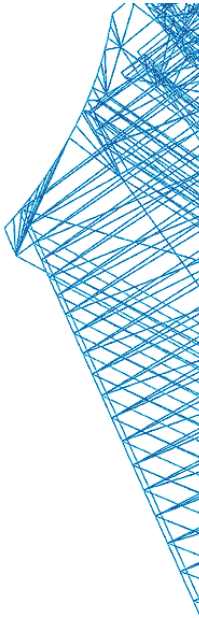
2) Criação do SNIC – Sistema Nacional de Informação Cadastral.- O Sistema Nacional de Informação Cadastral abreviadamente designado por SNIC tem por objetivo implementar um sistema nacional de cadastro predial mediante a instituição de um registo administrativo, metódico e atualizado, de aplicação multifuncional, no qual se proceda à caracterização e identificação dos prédios existentes no território nacional mediante associação da informação relativa à geometria dos prédios, à matriz predial e ao registo predial. O presente Projeto identifica, para além da Direção Geral do Território, enquanto autoridade nacional em matéria de cadastro predial, como entidades especialmente competentes no contexto da realização de operações de cadastro predial, entre outras, o Instituto dos Registos e do Notariado, que tem participado na elaboração do referido projeto, apresentando propostas de melhoramento do projeto inicial, tecendo comentários e adiantando soluções, com apresentação de propostas de redação alternativas, tudo no sentido de agilizar o processo de execução e atualização do cadastro no que ao registo predial respeita, sem por em causa o fim do registo, ou seja, dar publicidade à situação jurídica dos prédios, tendo em vista a segurança do comércio jurídico imobiliário.

3) Plano para a Integração dos Imigrantes (II Plano 2010-2013) - O Plano que decorreu no período de 2010 a 2013 constituiu um programa político com vista a atingir níveis superiores de integração, quer numa perspetiva setorial, designadamente nas áreas do Trabalho, Habitação, Saúde e Educação, quer numa perspetiva transversal no que toca às questões do racismo e discriminação, igualdade de género e cidadania. Tem como objetivo diminuir o tempo de tramitação interna dos processos para a obtenção da nacionalidade e a disponibilização de apoio informativo, não só sobre as condições de acesso à nacionalidade mas também ao nível dos processos pendentes. A execução desta medida decorreu até 2013. Em média foram recebidas anualmente 51 326 chamadas telefónicas relativas a apoio e informação sobre o estado dos processos de nacionalidade. O tempo médio interno de tramitação dos processos de nacionalidade foi de 3,51 (meses).

4) Grupo Interparlamentar para acompanhamento e monitorização da implementação da Estratégia Nacional para a Deficiência.- A Estratégia Nacional para a Deficiência 2011-2013 (ENDEF) pretendeu dar continuidade a um planeamento de políticas públicas, transversal a vários ministérios, que combatam a discriminação e garantam a participação ativa das pessoas com deficiências e incapacidades nas várias esferas da vida social. Para garantir a implementação da ENDEF foi criado um grupo interparlamentar com competência para acompanhar a execução e adequação das medidas constantes da Estratégia.

5) Interconexão de registo comercial ao nível da União Europeia, incluindo a participação nos trabalhos do Company Law Experts Group (CLEG) do Conselho Europeu.- Em matéria de interconexão de registo o IRN manteve o acompanhamento dos trabalhos que permitiram a adoção da Diretiva 2012/17/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2012, que altera a Diretiva 89/666/CEE do Conselho e as Diretivas 2005/56/CE e 2009/101/CE do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita à interconexão dos registos centrais, dos registos comerciais e dos registos das sociedades, bem como acompanhamento dos desenvolvimentos subsequentes.

6) Comissão Nacional para os Direitos Humanos (CNHD) -No ano de 2013 foram enquadradas na missão da CNHD que se consubstancia no cumprimento com sucesso do objetivo da realização plena, para todos, de todos os Direitos Humanos, duas medidas levadas a cabo pelo IRN: Disponibilização em estabelecimentos prisionais de serviço de cartão de cidadão e Formação em Atendimento a cidadãos com necessidades especiais. Estas medidas integram o relatório de atividades de 2013 daquela CNHD, na parte designada como BOAS PRÁTICAS NA ÁREA DOS DIREITOS HUMANOS DESENVOLVIDAS PELOS MEMBROS DA COMISSÃO, no item do acesso de todos os cidadãos da Justiça, nos termos que se reproduz: "No domínio dos serviços da Justiça, em especial os registos e notariado e a administração da justiça, o esforço principal desenvolvido foi o de alargar a disponibilidade destes serviços, para que qualquer cidadão, independentemente da sua situação pessoal, possa aceder. Deste modo, pretende-se combater discriminações injustificadas no acesso a estes serviços. Foram desenvolvidas ações de formação destinadas a preparar os funcionários e agentes para lidar especificamente com pessoas portadoras de deficiência. Foi promovido igualmente o uso de meios móveis de serviço, o que tornou mais ágil e eficiente a prestação de serviços a cidadãos portadores de deficiência. Com a utilização destes meios móveis, foi igualmente possível garantir à população prisional o acesso a estes serviços, nomeadamente o recenseamento ou a renovação de cartão do cidadão."



7) Implementação do projeto SINERGIC - Participação do IRN como parceiro na implementação do projeto SINERGIC – Sistema Nacional de Exploração e Gestão de Informação Cadastral (ao qual se refere a Resolução do Conselho de Ministros nº 45/2006, de 4 de Maio e o Decreto-Lei nº 224/2007, de 31 de Maio) tendo em vista a criação de balcões de atendimento dos serviços de registo competentes para a titulação e registo dos atos necessários à regularização jurídico registral dos prédios sítos em áreas abrangidas por operações de execução cadastral. No ano de 2013 foram criadas Equipas de Apoio Técnico com vista a prestar todos os serviços necessários à execução do cadastro predial.

8) Implementação das Decisões de Prüm na área do registo automóvel - O IRN é o ponto de contacto para a implementação das Decisões de Prüm no que respeita ao registo automóvel. Enquadra-se tal designação no âmbito da Decisão 2008/615/JAI de 23 de junho de 2008, relativa ao aprofundamento da cooperação transfronteiras, em particular no domínio da luta contra o terrorismo e da criminalidade transfronteiras, e a Decisão 2008/616/JAI, de 23 de junho referente à execução daquela Decisão 2008/615/JAI, ambas fazem parte do quadro jurídico da União Europeia. A participação do IRN também abrange a implementação da transposição da Diretiva 2011/82/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro, que visa o intercâmbio transfronteiriço de informações sobre infrações às regras de trânsito relacionadas com a segurança rodoviária, permitindo a notificação do titular do documento de identificação do veículo que praticou a infração. Sendo da sua responsabilidade a implementação daquelas Decisões o IRN candidatou-se ao programa financeiro “HOME/2010/ISEC/AG – Prevention of and Fight against crime”, tendo obtido 80% do financiamento. Foram efetuados todos os desenvolvimentos possíveis no ano de 2013, contudo, causas de ordem legislativa, técnica, institucional e política condicionaram e afetaram o impulsionamento das medidas indispensáveis à boa execução dos projetos com a dimensão deste mesmo. No entanto o IRN continua empenhado em executar os projetos.

9) Transposição da Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho que visa facilitar a aplicação transfronteiriça das regras de segurança rodoviária (EUCARIS). O IRN é o ponto de contacto nacional no âmbito da transposição da Diretiva 2011/82/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro, que visa facilitar o intercâmbio transfronteiriço de informações sobre infrações às regras de trânsito relacionadas com a segurança rodoviária, visando, designadamente, permitir a notificação do titular do documento de identificação do veículo em que foi praticada a infração. Para efeitos de troca de informação dos dados será utilizada a aplicação informática do Sistema Europeu de Informação sobre Veículos e Cartas de Condução (EUCARIS), e a implementação e operacionalidade, no quadro nacional, da plataforma eletrónica são da exclusiva responsabilidade do ponto de contacto nacional. O IRN tem assim em articulação com o IGFEJ que efetuar os desenvolvimentos aplicativos do SIRAUTO (Plataforma do Registos), necessários para que as entidades nacionais acedam ao EUCARIS via SIRAUTO, por forma a acautelar a questão do impacto financeiro da medida.

4.1.5.7 Participação em projetos formativos, palestras, conferências ou Workshops, da iniciativa de outras entidades

- Palestra no âmbito do Registo Automóvel, com vista a promover o registo automóvel, junto dos potenciais utilizadores desta área de negócio, para a ANECRA, Associação declarada de utilidade pública, representativa do setor automóvel. Efetuada em 23/01/2013

Publicação: Revista da ANECRA.

Tema: “ O Registo Automóvel e a colaboração institucional entre o IRN e a ANECRA”.

– Workshop de divulgação e promoção do sistema registral português no âmbito da receção de uma Delegação do Ministério da Justiça de Angola. Tema: O Registo Automóvel em Portugal. Conferência: Efetuada em 11/02/2013.

– Workshop de divulgação e promoção do sistema registral português no âmbito da receção de uma Delegação de Conservadores/Estagiários de Timor, com vista a formação, divulgação e promoção do

sistema registral português, para Conservadores/estagiários de Timor. Tema: O Registo Automóvel em Portugal. Efetuada em 16/04/2013.

- Participação num Evento realizado pelo Banco de Portugal subordinado ao Tema: “Branqueamento de Capitais – Conselho Nacional de Supervisores Financeiros”.
 - Participação na 24.ª Convenção da ANECRA. Tema: “O Registo Automóvel- Alterações legislativas com impacto no negócio” Conferência: 29/11/2014
- Intervenção no painel: “Como Liderar a Mudança” – Com participação do IRN, IMT, Representante da Comissão Parlamentar da Economia da Assembleia da República e APA.
Publico Alvo: Cerca de 200 Entidades Revendedoras de Automóvel

4.1.5.8 Protocolos celebrados com parceiros públicos e privados

No decurso do ano de 2013 o IRN,IP celebrou os seguintes protocolos::

1 – Protocolo de acesso à base de dados de Identificação Civil através da Plataforma de Interoperabilidade entre os Sistemas de Informação Criminal celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., o Sistema de Segurança Interna e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

2 – Protocolo de acesso à informação constante da base de dados do Sistema Integrado de Registo e Identificação Civil – SIRIC celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., a Procuradoria-Geral da República e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

3 – Protocolo de acesso à base de dados do Registo de Veículos, para regular o acesso do Gabinete de Administração de Bens, celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, IP, e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

4 – Alteração ao protocolo de acesso à base de dados do Registo de Veículos, para regular o acesso do Gabinete de Administração de Bens, celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

5 – Protocolo de acesso à base de dados do Registo de Veículos celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., a Viver Santarém – Sociedade de Cultura, Desporto, Turismo e Gestão Urbana de Santarém, E.M., S.A. e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

6 – Alteração ao protocolo de acesso à base de dados do Registo de Veículos celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., a Loures Parque – Empresa Municipal de Estacionamento, E.M. e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

7 – Protocolo de acesso à Certidão Permanente do Registo Comercial celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, IP, o Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios, o Conselho de Acompanhamento dos Julgados de Paz e o Instituto das Tecnologias de Informação na Justiça, I.P.

8 – Protocolo de acesso à Base de Dados das Contas Anuais celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., a Informa D&B (Serviços de Gestão e Empresas) – Sociedade Unipessoal, Lda. e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

9 – Protocolo de acesso à Base de Dados das Contas Anuais celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., a IGNIOS – Gestão Integrada de Risco, S.A. e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

10 – Alteração ao protocolo de acesso à informação da BDCA celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. e a Informa D&B (Serviços de Gestão e Empresas) – Sociedade Unipessoal, Lda.

11 – Alteração ao protocolo de acesso à informação relativa a atos societários publicados no portal da justiça celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. e a Informa D&B (Serviços de Gestão e Empresas) – Sociedade Unipessoal, Lda.

12 – Alteração ao protocolo de acesso à informação da BDCA celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. e a Coface Serviços Portugal, S.A.

13 – Alteração ao protocolo de acesso à informação relativa a atos societários publicados no portal da justiça celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. e a Coface Serviços Portugal, S.A.

14 – Protocolo de cópia parcial do Ficheiro Central de Pessoas Colectivas celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, IP, a Direcção-Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

15 – Protocolo de cópia parcial do Ficheiro Central de Pessoas Colectivas celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, IP, o Centro de Estudos Sociais e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

16 – Protocolo de acesso à Base de Dados do Registo Predial através da Plataforma de Interoperabilidade entre os Sistemas de Informação Criminal celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., o Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

17 – Protocolo de acesso à Base de Dados do Registo Predial pelo Gabinete Nacional Sirene celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., o Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

18 – Protocolo de acesso à Base de Dados do Registo Predial pelo Secretariado Permanente do Gabinete Coordenador de Segurança celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., o Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

19 – Protocolo de acesso às Bases de Dados do Registo Predial por parte do Gabinete de Administração de Bens celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

20 – Protocolo para o estabelecimento de montantes e forma de pagamento específicos da Informação Predial Simplificada celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. e o NCG Banco, S.A., Sucursal em Portugal.

21 – Protocolo para o estabelecimento de montantes e forma de pagamento específicos da Informação Predial Simplificada celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. e o Município de Guimarães.

22 – Protocolo para pagamento agrupado de certidões permanentes de registo predial celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. e o Município de Guimarães.

23 – Protocolo de acesso à Base de Dados do Registo Comercial através da Plataforma de Interoperabilidade entre os Sistemas de Informação Criminal celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., o Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

24 – Protocolo de acesso à Base de Dados do Registo de Automóveis através da Plataforma de Interoperabilidade entre os Sistemas de Informação Criminal celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., o Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

25 – Protocolo de acesso à Base de Dados do Ficheiro Central de Pessoas Coletivas através da Plataforma de Interoperabilidade entre os Sistemas de Informação Criminal celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., o Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

26 – Protocolo de acesso à Base de Dados do Registo Comercial pelo Gabinete Nacional Sirene celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., o Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

27 – Protocolo de acesso à Base de Dados do Registo de Automóveis pelo Gabinete Nacional Sirene celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., o Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

28 – Protocolo de acesso à Base de Dados do Ficheiro Central de Pessoas Coletivas pelo Gabinete Nacional Sirene celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., o Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

29 – Protocolo de acesso à Base de Dados do Registo Comercial pelo Secretariado Permanente do Gabinete Coordenador de Segurança celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., o Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

30 – Protocolo de acesso à Base de Dados do Registo de Automóveis pelo Secretariado Permanente do Gabinete Coordenador de Segurança celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., o Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

31 – Protocolo de acesso à Base de Dados do Ficheiro Central de Pessoas Coletivas pelo Secretariado Permanente do Gabinete Coordenador de Segurança celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., o Secretário-Geral do Sistema de Segurança Interna e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

32 – Protocolo de cópia total do Ficheiro Central de Pessoas Coletivas celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (CCDRN) e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

33 – Protocolo de cooperação para a criação e funcionamento de um posto de atendimento no âmbito da Casa Pronta celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. e a Câmara Municipal de Coimbra.

34 – Protocolo de cooperação para a criação e funcionamento de um posto de atendimento no âmbito da Casa Pronta celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. e a Câmara Municipal de Alcobça.

35 – Protocolo de cooperação em matéria de resolução alternativa de litígios celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. e o Arbitrare – Centro de Arbitragem para a Propriedade Industrial, Nomes de Domínio, Firmas e Denominações.

36 – Protocolo de cooperação celebrado entre o Ministério da Justiça da República Portuguesa e o Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos da República de Angola no Domínio da Justiça, em que o Instituto dos Registos e do Notariado tem participação ativa.

37 – Protocolo para entrega e recolha de correspondência, documentos e mercadorias entre serviços do Ministério da Justiça celebrado entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., Direção-Geral da Administração da Justiça, Direção-Geral da Política da Justiça e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P.

38 – Protocolo de colaboração entre o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. e a Direção- Geral do Tesouro e Finanças, para a regularização Jurídico Registral dos Imóveis do Estado.

4.1.5.9 Participação em diplomas legislativos

Ao longo do ano de 2013 o IRN,IP apresentou e/ou colaborou nos seguintes projetos legislativos:

- 1 -Projeto de Decreto-Lei que altera o Código do Registo Predial;
- 2 - Projeto de Decreto-Lei que altera o Registo de Propriedade de Veículos;
- 3 - Projeto de alteração legislativa ao Código do Registo Comercial, e ao regulamento do Registo Comercial, que sujeita a registo comercial por transcrição as quotas sociais
- 4 - Projeto de Portaria destinado a adaptar as Portarias 1535/2008, de 30.12, (regulamenta o Depósito eletrónico de documentos particulares autenticados e o pedido online de atos de registo predial;
- 5 – Projeto de Estatuto da Fundação Europeia
- 6 - Projeto de Decreto-Lei que visa criar, no âmbito funcional do Registo Nacional de pessoas Coletivas o registo das Pessoas Jurídicas Canónicas e regulamentar o registo próprio do Estado quanto a estas entidades, nos termos do artigo 8º da Concordata;
- 7 -Projeto de Decreto-Lei sobre o regime jurídico das Associações e fundações;.
- 8 - Projeto de criação do Registo de Fundações para regulamentação da Lei nº 24/2012, Lei Quadro das Fundações;
- 9 - Projeto de Decreto-Lei sobre o impacto emolumentar da reorganização administrativa na atualização das freguesias no FCPC;
- 10 – Revisão do Projeto de Alteração Legislativa em matéria de contabilidade dos Serviços de Registo;
- 11- Análise do Projeto de Decreto-Lei nº 386/2013, em matéria de modernização administrativa;
- 12 – Projeto de Proposta de Portaria que fundamente a atribuição de contrapartidas à DRAJ pelo exercício de funções de atendimento no âmbito do Cartão de Cidadão;
- 13 – Projeto Legislativo relativo ao Arquivo Eletrónico de Documentos Particulares a pedido das partes;
- 14 – Proposta de alteração à Lei nº 7/2007 (Lei que regula a Emissão e utilização do Cartão de Cidadão) e à Portaria nº 203/2007 (relativa às taxas do Cartão de Cidadão);
- 15 – Projeto de alteração do Regulamento da Nacionalidade Portuguesa e da Portaria nº 1403-A/2006, de 15.09, no âmbito da prova do conhecimento da língua portuguesa para efeitos aquisição da nacionalidade portuguesa, por naturalização – deu origem ao Decreto-Lei nº 43/20013, de 01.04;
- 16 - Projeto de Decreto-Lei que aprova o novo modelo de contabilidade dos serviços de registo (Sistema Integrador de Fluxos Financeiros);
- 17 - Projeto de Portaria destinado a adaptar diversas portarias ao novo modelo de contabilidade dos serviços de registo (Sistema Integrador de Fluxos Financeiros);
- 18 - Projeto de Portaria destinado a adaptar as Portarias 1535/2008, de 30 de Dezembro (regulamenta o depósito electrónico de documentos particulares autenticados e o pedido online de atos de registo predial) e 99/2008, de 31 de Janeiro (regulamenta a promoção online de actos de registo de veículos, a

certidão online de registo de veículos, a promoção de atos de registo de veículos pelo vendedor que tenha por atividade principal a compra de veículo para revenda, a promoção de atos de registo de veículos pelo vendedor que proceda com caráter de regularidade à transmissão da propriedade de veículos e a promoção online do registo da penhora de veículos) às novas soluções previstas no novo Código de Processo Civil aprovado pela Lei 41/2013 -Deu origem à Portaria 283/2013, de 30 de agosto;

19 - Projeto de Decreto-Lei que altera o Código do Registo Predial. Deu origem ao Decreto-Lei n.º 125/2013, de 30 de agosto;

20 - Projeto de Decreto-Lei que altera o Registo de Propriedade de Veículos;

21 - Projeto de alteração do regime jurídico do processo de inventário. Deu origem à Lei 23/2013, de 5 de março;

22 - Projeto de alteração legislativa do Código do Registo Comercial e do Regulamento do Registo Comercial com vista a sujeitar o registo comercial por transcrição os atos relativos a quotas sociais;

23 - Projeto de decreto-lei que visa criar no âmbito funcional do Registo Nacional de Pessoas Coletivas o Registo das Pessoas Jurídicas Canónicas e regulamentar o registo próprio do Estado quanto a estas entidades, nos termos do artigo 8.º da Concordata.;

24 - Projeto de Portaria de reestruturação de serviços - Permite a racionalização dos serviços de registo, bem como dos custos associados ao seu funcionamento, anexando e fundindo diversas conservatórias. Deu origem à Portaria n.º 109/2013, 19.03;

25 - Projeto de Decreto-Lei que visa codificar legislação dispersa relativa a registo de veículos, navios e aeronaves, bem como submeter a registo os estabelecimentos comerciais, as máquinas industriais ou agrícolas e outros bens de equipamento, estes últimos apenas quando sobre os mesmos se pretenda registar uma garantia;

26 - Projeto de diploma que visa criar um procedimento especial de regularização da propriedade de veículos;

27 - Projeto de decreto-lei que visa criar um procedimento especial de venda de bens imóveis onerados com hipoteca voluntária;

28 - Projeto de decreto-lei que visa criar um procedimento especial de regularização e registo dos bens imóveis pertencentes ao domínio privado do Estado e dos Institutos Públicos;

29 - Projeto de portaria que regulamenta os requisitos e condições para a prestação por via eletrónica do consentimento do credor ao cancelamento do registo de hipoteca, que regula os requisitos e as condições de utilização da plataforma eletrónica para o envio da cópia do registo de escrituras públicas à conservatória dos registos centrais e altera a portaria n.º 657-B/2006, de 29 de Junho, para regulamentação do registo dos reconhecimentos de assinatura em documentos que titulem factos sujeitos a registo automóvel;

30 - Projeto de Decreto-Lei que regulamenta o processo de criação de balcões de atendimento dos serviços de registo competentes para a titulação e registo dos atos no âmbito do Sistema Nacional de Exploração e Gestão de Informação Cadastral (SiNErGIC);

31 - Projeto de criação do registo de fundações para regulamentação da Lei 24/2012, de 9 de julho – Lei-Quadro das Fundações;

32 - Projeto de portaria que regulamenta a gestão documental do IRN,I.P.

4.1.5.10 Outras áreas de intervenção

A - Informação sobre informatização dos serviços, na ótica de recuperação/integração de dados para as respetivas aplicações – SIRP e SIRIC.

No decurso do ano de 2013 o IRN, I.P., I.P prosseguiu na recuperação da informação relativa à identificação física e da situação jurídica de prédios para o SIRP, tarefa para que concorreram grande parte das unidades orgânicas que o compõem, informatizando arquivo próprio ou alheio.

Idêntica atuação, ocorreu, no âmbito do registo civil, tendo sido informatizados 1 519 812 assentos do registo civil.

Este esforço permite a operacionalização da desmaterialização ao registo predial e ao registo civil, ao encontro do já verificado no registo comercial já totalmente informatizado .

B- Informação sobre os projetos PASSAPORTE e CARTÃO DO CIDADÃO

No âmbito destes projetos destacam-se:

1 – A intervenção e introdução de medidas corretivas e evolutivas, consubstanciando cerca de 4 importantes alterações ao “Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português”.

2 – Foram abertos 35 balcões no universo das modalidades de atendimento – agendamento (30) e presencial (5)

3- Ao Sistema Ciclo de Vida do Cartão do Cidadão, fizeram-se cerca de 8 intervenções para introdução de medidas corretivas e evolutivas.

4 –. Elaboração de conteúdos do Manual de Boas Práticas do Passaporte Eletrónico Português, para disponibilização on-line, através da sua publicação na intranet do IRN,IP.

5 – Elaboração de conteúdos do Manual de Boas Práticas/procedimentos do Cartão do Cidadão , para disponibilização on-line, através da sua publicação na página inicial do CVCC.

6 - Manutenção e exploração da ferramenta “Portal de Devolução de Documentos, desenvolvida para registar eletronicamente a devolução dos documentos CC e PEP à Imprensa Nacional, permitindo maior rigor e aumento da segurança na circulação institucional destes documentos.

7 – Implementado o “Plano de Reorganização dos Balcões”, instrumento de reengenharia, que propicia a adequação da rede de balcões à flutuação das necessidades de recursos internos e externos, nesta última situação está implícita a procura deste tipo de serviços.

8- Tratados no HelpdesK de Apoio técnico aos balcões e ao Serviço de Estrangeiros e fronteiras no âmbito do Frontoffice do PEP um total de 308 928 requerimentos, bem assim como aos 301 balcões PEP, acrescentando ainda, no que concerne a estes últimos apoio na vertente procedimental.

9 – Tratamento de cerca de 150 000 e-mails relativos a apoio aos balcões, cidadãos e organismos no âmbito do serviço de Cartão do Cidadão e Passaporte Eletrónico.

10 – Atendimento de cerca de 80 000 chamadas telefónicas relativas a apoio aos balcões, cidadãos e organismos no âmbito do serviço de Cartão do Cidadão e Passaporte Eletrónico no horário de 24:00h/7 dias por semana (94,39% na 1ª tentativa de contacto)

11 – Implementação de um circuito de monitorização interna do Helpdesk do Cartão de cidadão, através do controlo de chamadas e e-mails complementar à análise estatística existente e acompanhamento das equipas formadas para possibilitar o *coaching* dos RH afetos a estas tarefas.

12 – Controlo da Contabilidade no plano interno (balcões DIC) com especial incidência relativamente aos suportes contabilísticos que refletem cartões emitidos por erro dos serviços, por forma a incrementar os procedimentos, fomentando boas práticas com impacto no aumento da qualidade do serviço prestado e na receita líquida arrecadada pelo IRN,IP

C - Informação sobre projetos relevantes, em 2013, na ótica da qualidade (Balanced Scorecard, Business Intelligence, Sistema de Gestão Documental, e quaisquer outros).

Gestão documental

Consolidou-se a implementação faseada do projeto, iniciado na área financeira. Esta estratégia de implementação faseada pretendeu afinar os procedimentos e implementar o resto do projeto pela disseminação de boas práticas. Estrategicamente resolveu-se um conjunto de ineficiências relativas ao tempo de envio das comunicações, facilitou-se a localização de documentos e aumentou-se a disponibilidade de espaço físico para arquivo, encetando ao mesmo tempo uma reengenharia de processos no sentido de otimizá-los, numa perspetiva, não só, de gerar eficiências ao nível dos recursos humanos, atento aos custos de oportunidade, mas também numa ótica de redução de custos, uma vez que a plataforma de gestão documental assenta em formulários eletrónicos, facto que evita a impressão mecânica e, por inerência, evita/ reduz o uso de consumíveis, como é o caso do papel e dos consumíveis de impressão – tonner.

Projeto de Redução de Custos

Através da reestruturação da rede de serviços - prosseguimento da implementação do Balcão Único de Atendimento (BUA), fusão e anexação de serviços de registo (Portaria 119/2013, de 19.03), encerramento de Canses e CN operando nos Cifes e encerramento de alguns postos de atendimento (Olaias e LC Restauradores) – operaram-se poupanças significativas com redução efetiva de custos, designadamente no âmbito da participação do IRN nas Lojas do Cidadão em que a poupança se cifrou em 1.2M€.

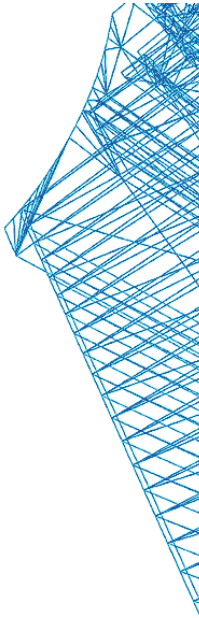
Centralização da contabilidade

Com a adesão ao modelo de gestão de recursos financeiros em modo partilhado da Administração Pública Central, em 2013 prosseguiram-se várias atividades com vista à transição contabilística, destacando-se neste âmbito o desenvolvimento de duas plataformas tecnológicas para adequação às especificações e exigências do IRN: - O Sistema Integrado de Fluxos Financeiros (SIF) e a ferramenta ERP da SAP, que abrange a gestão integrada de processos de que se destacam o processo de vendas, de contabilidade geral e de contabilidade analítica.

O projeto de transição visa criar uma plataforma única e central para a contabilidade de todos os serviços de registo. É uma iniciativa de grande impacto ao nível de toda a estrutura do IRN, que pela sua envergadura consta da “Agenda Portugal Digital”.

Exige uma significativa interação com entidades e aplicações externas, como sejam a ESPAP e o GERFIP.

Perante a especial exigência em termos formais e de rigor da matéria de contabilidade Pública, o tempo estimado para conclusão do projeto, no âmbito da “Agenda Portugal Digital” (2013) foi ultrapassado, tendo contudo sido desenvolvidas muitas iniciativas que se encontram concretizadas no Relatório de Atividades 2013 do IRN.



4.1.6 AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E TRABALHADORES

O IRN, I.P., assegura mensalmente a monitorização dos objetivos das unidades homogêneas, de forma a atuar proativamente sobre quaisquer desvios detetados.

Promove, ainda, reuniões periódicas de direção superior e/ou com chefias intermédias.

Os objetivos inscritos no QUAR, correspondentes a projetos em curso são, também, mensalmente monitorizados, mediante relatórios de realização determinada por despacho do dirigente máximo do serviço.

Todos estes instrumentos de gestão contam com o envolvimento dos dirigentes e dos trabalhadores que detêm competências ou exercem funções de responsabilidade na gestão e coordenação intermédia, ou cuja atividade e/ou competência concorre, ou é essencial ao sucesso dos projetos ou atividades de referência do Instituto.

4.2 Informação facultativa

4.2.1 Coerência dos documentos previsionais e de prestação de contas com o QUAR

Garantida pelo cumprimento das disposições legais aplicáveis.

A coerência encontra-se à vista, em face da autoproposta de avaliação ora apresentada, e do relatório de atividades e do balanço social que o presente documento, nos termos legais, integra.

4.2.2 Apresentação de resultados para a tutela

Cultura de transparência na apresentação dos resultados obtidos, quer mediante a apresentação periódica de relatórios à tutela, por parte de cada um dos responsáveis dos projetos em curso, quer mediante a publicitação, na página eletrónica do IRN, I.P., I.P., de rankings de serviços, do “estado de serviço” das conservatórias.

4.2.3 Apresentação de resultados para o cidadão

Idêntica cultura, traduzida na divulgação, na página eletrónica do IRN, I.P., I.P., do rankings de serviços, do “estado de serviço” das conservatórias, de dados estatísticos, de tempos de emissão, de serviços disponibilizados, de canais alternativos de apoio, de documentação relevante, de impressos necessários, de FAQ’S, etc.

Para o efeito, e a título de exemplo, é possível o acesso nos domínios indicados, aos seguintes endereços eletrónicos, para maior facilidade e comodidade de consulta:

<http://www.IRN, I.P..mj.t/setions/noticias/estado-de-servico-nas/> (estado de serviço das conservatórias);

http://www.IRN, I.P..mj.t/IRN, I.P./setions/IRN, I.P./a_registral/said/tempos-medios-de-espera/ (tempo médio de espera nos serviços de registo dotados de um sistema de gestão automatizada de atendimento);

(<http://www.IRN, I.P..mj.t/setions/noticias/tempos-de-emissao-de> (tempos de emissão certificados de matrícula)

4.2.4 Fiabilidade de indicadores de medida e fontes de verificação

Resultante da monitorização periodicamente assegurada, da base para o topo, dos diversos subsistemas de avaliação, e dos resultados, em si mesmo conseguidos, traduzidos, de forma palpável nos relatórios de implementação e acompanhamento apresentados superiormente, e na concreta expansão/ entrada em funcionamento de novos serviços ou valências, e disponibilização de novos produtos, de forma, aliás, consentânea, como se demonstrará, com a importância conferida a indicadores de eficácia, privilegiando-se, de entre estes, os de resultado e de impacto.

4.2.5 Natureza e quantidade de recursos planeados e utilizados

A gradual redução de efetivos ao longo do ano, motivada essencialmente por aposentação, foi parcialmente compensada pelo reinício de funções, no âmbito do IRN, I.P., de colaboradores dos seus serviços, que gozavam de licença sem vencimento ao abrigo do Estatuto do Notariado Privado.

O IRN, I.P., I.P. aposta, todavia, numa cultura de eficiência orientada para a produção de mais atividade, com os mesmos, ou menos recursos, no que, a informatização massiva dos registos se tem revelado de enorme auxílio, a qual aliada à reestruturação dos serviços de registo e à formação profissional dos seus operacionais, se têm revelado opções de estímulo reprodutivo nos efeitos de celeridade e eficiência na disponibilização dos serviços e sustentáveis nos custos procedimentais.

4.2.6 Envolvência externa, capacidades instaladas e oportunidades de desenvolvimento

O enfoque na relação com o cliente, decorrente da própria missão e atribuições do IRN, I.P., I.P., colocam-no, necessariamente e, por força das circunstâncias, na linha da frente da modernização da Administração Pública, e dos programas inerentes à simplificação e desburocratização administrativas, e à melhoria da qualidade do atendimento.

O IRN, I.P., I.P. encontra-se, pois, particularmente exposto, e investido na necessidade de responder com a maior eficácia, eficiência e qualidade, às solicitações que, em resultado de sucessivas reformas legais em que participa ou lhe são impostas, o que constitui, um desafio acrescido, e face aos recursos detidos, à sua própria capacidade de, com a celeridade necessária, se reajustar às novas exigências (ex. abolição de competência territorial nas diversas áreas de registo, definindo e aplicando planos de contingência, ou encontrando soluções que tem permitido, em cada momento, o reequilíbrio entre a oferta e a procura, leia-se entre os recursos disponíveis e o volume de serviço em cada momento detido).

A reengenharia de processos materializada na criação e manutenção dos cerca 237 balcões multisserviços existentes, para além de operar a redução do número de interações do cidadão com os diferentes serviços, permitiu sobre esses mesmos serviços a adoção da prática de atos de atendimento único, eliminando formalidades com claros benefícios em matéria de redução de custos.

Permitiu, ainda, em concorrência com as restantes funcionalidades e serviços disponibilizados on-line, a maleabilidade da gestão dos RH, e aumentou fortemente a acessibilidade universal dos cidadãos, física e digital, ao ponto de atendimento do IRN que lhe for mais conveniente, expandindo, claramente, a abrangência da população alvo.

Por outro lado a disseminação do modelo organizacional obriga à partilha do espaço físico favorecendo a integração dos serviços e uma mais estreita colaboração entre eles, bem como as sinergias a obter a partir das aplicações em exploração.

Todas estas medidas tem contribuído para a utilização massiva das novas tecnologias e potencia o uso das mesmas, seja no âmbito da respetiva utilização em suporte da atividade (vertente interna), seja no âmbito da respetiva utilização para acessibilidade e satisfação de necessidades (vertente externa).

Os resultados são necessariamente bons, a eficácia e eficiência dos serviços de registos aumentou substancialmente para uma gama muito mais vasta de serviços, o tempo real de espera diminuiu drasticamente por consequência quer do número de interações, quer da simplificação e automatização dos procedimentos internos de acesso e disponibilização da informação

Ainda a propósito da dinâmica gestonária, constituiu uma boa prática da gestão de topo a criação de um canal de comunicação permanente, o FL@sh Informativo, diretamente rececionado em cada um dos endereços de e-mail institucional da totalidade dos seus trabalhadores, informando-os em tempo real e em simultâneo de todas as orientações, resultados e notícias, já que propicia a plataforma essencial de conhecimento e de entendimento para mudar e melhorar a Organização, propiciando conhecimentos e competências aos recursos humanos e, fornecendo a informação necessária e apropriada à correta tramitação dos procedimentos e aos objetivos e visão estratégica a prosseguir, ao mesmo tempo que divulga a informação que pelos seus trabalhadores é requerida ou para os mesmos é relevante.

De salientar, outrossim, que nas conclusões apresentadas no estudo elaborado pela APDSI para a interoperabilidade técnica e semântica no âmbito da Justiça Eletrónica, o serviço dos registos e do notariado foi assinalado, com testemunhos reais, como o caso de sucesso transversal na aplicação bem sucedida das tecnologias de informação e comunicação.

4.2.7 Parâmetros de excelência

Importa destacar o seguinte:

- 1) Aplicação direta do SIAPAP, monitorização da aplicação do SIADAP, com vista à aferição do cumprimento dos objetivos das diversas unidades orgânicas, determinada pelo Conselho Coordenador da Avaliação do IRN, I.P., – não obstante não corresponder a uma vinculação legal – por forma a acautelar a boa gestão dos serviços, com reflexos na produtividade e inerente qualidade da prestação de serviço, dotando-a de capacidade reativa imediata em caso de superveniência de qualquer circunstância que possa comprometer a consecução desses mesmos objetivos;
- 2) Avaliação das unidades homogêneas, com base na metodologia DEA (Data Envelopment Analysis), e de acordo com o sistema de indicadores de desempenho concebido no ano de 2008, em constante evolução para assegurar a monitorização dos indicadores de desempenho permitindo a comparabilidade dos serviços em função dos prioritários objetivos anualmente definidos;
- 3) Preferência conferida, na elaboração do QUAR, a objetivos que contemplam indicadores de eficácia, sobretudo na vertente de resultados e de impacto, vertente essa – eficácia – com um peso relativo de 35% - a par da vertente de eficiência, com idêntico peso relativo de 35%, face à vertente restante (qualidade), com um peso de 30%, embora não descurada já que se verifica um apertado e significativo controlo interno de aferição, auditoria e sancionamento – legalidade, boas práticas de atendimento, estatuto disciplinar;

4) Objetivos, e indicadores, todos eles inscritos na estratégia e visão do IRN, I.P., I.P., ou convergentes para as mesmas, e correspondendo aos principais desafios decorrentes das opções públicas sectoriais consideradas mais importantes e, como tal, não subsumíveis à “normal” e regular atividade dos serviços, e suscetíveis de ilustrar o “histórico” da evolução do desempenho do organismo (indicador a indicador, ou por patamar de qualidade alcançado nas diversas áreas funcionais em que o IRN, I.P., I.P. se distingue na modernização da Administração Pública), numa lógica não só de “benchmarking” externo, mas também de comparabilidade com os seus próprios desempenhos anteriores, nos mesmos domínios de atuação e que, por isso, podem constituir padrões de referência, sendo de destacar a evolução positiva, e sempre num crescendo do desempenho do IRN, I.P., I.P. mesmo nos projetos inovadores mais expostos às contingências do mercado e vicissitudes da economia nacional;

5) Funcionamento de mecanismos formais de Monitorização e Avaliação da Qualidade, para efeitos de auditoria interna, apurando-se da legalidade, da regularidade e da uniformização de procedimentos técnicos, contabilísticos, remuneratórios e de gestão, no âmbito das conservatórias e serviços de registo;

6) Avanço significativo na desmaterialização do registo civil e do registo predial e comercial (informatizando-se segmentos documentais essenciais à eficiência dos serviços registrais, existências físicas dos arquivos dos próprios serviços, com recursos locais ou com a colaboração de recursos disponíveis em outros serviços do IRN,IP;

7) Continuidade da focalização na expansão nos serviços de registo on-line (que dispensando deslocações a serviços, podem, na generalidade, ser praticados em qualquer momento ou local e com redução de custos), e funcionamento dos serviços, enquanto UO's, não adstrito a competência territorial, o que aliado à respetiva informatização e possibilidade de comunicação de dados por via eletrónica, se salda numa enorme mais valia na perspetiva do utilizador/cliente – atendimento mais universal, mais célere, de maior qualidade e menos oneroso para os cidadãos, empresas e organismo;

8) Exploração da nova filosofia de funcionamento - “Espaços de Registos” - dos serviços desconcentrados em vários pontos do país, traduzida na disponibilização de atendimento integrado de todas as valências registais e “projetos de ponta” associados – Casa Pronta; Balcão das Heranças e Balcão das Partilhas com Divórcio; Empresa na Hora; Associação na Hora; Cartão do Cidadão e DUA – em front-office, o que permite a cidadãos e empresa a redução de custos de contexto e, a uma melhor e mais funcional gestão dos serviços, com a inerente racionalização dos recursos humanos e tecnológicos (com o pessoal e equipamento afeto a 1 só UO, disponibilizam-se todas as funcionalidades que tradicionalmente se inserem no âmbito das atribuições de distintas e autónomas UO's de serviços de registo;

9) Alargamento da abrangência material e substantiva, na disponibilização da certidão permanente que, no âmbito da reforma do registo civil, predial, comercial e de automóveis se consubstancia na subscrição de certidão, através da Internet, sem necessidade de deslocação ao serviço (com inerentes vantagens para o cidadão e para os serviços por potenciar uma menor pressão do atendimento presencial), e cuja mais valia primordial assenta no facto de a respetiva informação se encontrar permanentemente atualizada, sendo ainda menos onerosa que a certidão em suporte papel (Induz à redução de custos tanto na vertente interna quanto na externa);

10) Relevância dos contributos apresentados tendo em consideração os diversos operadores jurídicos relacionados, enquanto utilizadores dos serviços disponibilizados pelo IRN, I.P.;

11) Na mesma linha, o diálogo estabelecido com outras entidades, designadamente com a Autoridade Tributária, Tribunais e Solicitadores, representando uma mais-valia considerável plasmada numa dupla vertente, designadamente a relativa à interoperabilidade e articulação orgânica e a inerente à redução dos prazos de resposta para a globalidade das entidades envolvidas (Registo e cancelamento de penhoras fiscais e judiciais;

12) Dignos de destaque, ainda, os contributos apresentados sobre as diversas profissões jurídicas, atentam as áreas de sobreposição, com reivindicação do mesmo espaço, que contendem entre si no domínio da titulação de atos relevantes na vida dos cidadãos e das empresas, tendo em vista assegurar a

sustentabilidade de todas elas em condições de igualdade de exercício da atividade e com garantia da certeza e segurança jurídicas;

13) Igualmente o aproveitamento de todas as oportunidades competitivas das capilares redes física e digital de serviços para propiciar o acesso generalizado e mais abrangente dos serviços que disponibiliza;

5 IDENTIFICAÇÃO DOS DESVIOS E RESPETIVAS CAUSAS

A existência de desvios negativos a reportar no âmbito da concretização/materialização requerida ao IRN, IP, para prossecução dos objetivos e metas constantes dos indicadores do seu QUAR, decorre da pendência do pedido de revisão formulado pelo IRN em 15.11.2013. Estando a ser executados os pedidos de maior detalhe solicitados por Sua Excelência a Ministra da Justiça no âmbito do P.º 240/2013 – Of.s nº 2110, de 16.04.2014 para IRN e DGPJ, nº 4270, de 20.08.2014 para DGPJ e c/c ao IRN –, tal obsta à apresentação de melhores resultados na apresentação deste relatório, no que concerne ao objetivo 1.

Objetivo 1 “Reforçar o regime relativo ao estatuto organizativo e funcional dos serviços de registo e promover a simplificação administrativa dos procedimentos de controlo da legalidade interna / indicador 3 “Desvio relativamente ao prazo de disponibilização da Plataforma Registos (SIRAUTO)”, cuja meta está definida para a semana 52 (23 a 29 de Dezembro 2013)

O cumprimento de tal prazo dependia da verificação da condição aposta no QUAR como se transcreve: “Pressupõe o cumprimento do estabelecido no caderno de encargos – condições técnicas e calendário de projecto- por parte da entidade /empresa adjudicatária”.

A Plataforma Registos (SIRAUTO) é uma plataforma tecnológica de suporte ao novo Sistema de Informação do Registo Automóvel no contexto da nova Plataforma Integrada de Suporte ao “Espaço Registos”, pelo que a aquisição dos bens e serviços pressupostos no seu desenvolvimento e implementação, necessariamente, foi objeto de contratualização de serviços externos de prestação de serviços de consultoria em análise de sistemas e desenvolvimento aplicacional.

No termo da monitorização consolidada no relatório de monitorização relativo ao segundo quadrimestre, perspectivou o IRN, em face dos documentos apresentados pela empresa adjudicatária, não poder concretizar-se a calendarização atinente ao cumprimento da meta já que o Plano de finalização do projecto por aquela apresentado em 9 setembro o excedia, por terem sido identificados constrangimentos não ultrapassados.

Comprometida ficou, assim, a possibilidade de o IRN concretizar a meta deste indicador, por impossibilidade técnica e motivo externo não imputável ao Instituto, conforme documentado em anexo.



AVALIAÇÃO FINAL

1 PROPOSTA DE AVALIAÇÃO FINAL DO DESEMPENHO DO SERVIÇO

A inscrita no documento 1 apenso, ou seja Desempenho Bom (123,88%).

1.1 Breve análise sobre o desempenho e seu reflexo na articulação com o programa de governo e gop

O desempenho do IRN, I.P., I.P. contribuiu, pelo claro e notório alinhamento com os objetivos estratégicos superiormente fixados para a consecução dos vetores fundamentais, contidos nas GOP em matéria, precisamente de simplificação administrativa, de desmaterialização de processos e de facilitação do relacionamento dos cidadãos e empresas com o Estado, a Justiça, e os Registos e Notariado em particular; de racionalização de serviços e processos na Administração Pública, e de modernização da mesma, contribuindo de forma significativa para a implementação das medidas nesses documentos gizadas.

Desde logo, pelos contributos prestados com vista à uniformização de procedimentos e destinados à formação, instrução e orientação das profissões jurídicas.

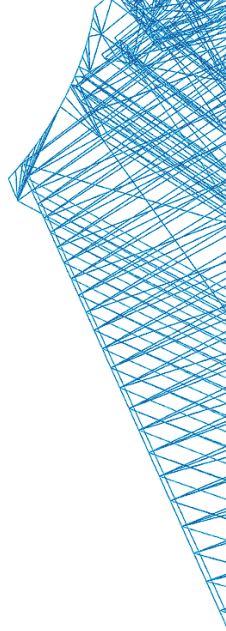
Na vertente de eliminação e simplificação de formalidades (ex. todos os projetos “na hora”; IES; CASA Pronta; serviços on-line; Cartão Único de Cidadão, etc, etc), e de melhoria do atendimento, com a criação e o alargamento da abrangência, tendencialmente universal, de balcões únicos integrados, físicos ou virtuais (via Web). e das respetivas valências.

Concretizou ações de aperfeiçoamento e inovação dos procedimentos e da estrutura organizativa – agendamento do CC e do PEP, emissão online das certidões permanentes de registos e de documentos e do “pacto social atualizado” no registo comercial, prosseguiu a informatização do registo civil, concretizou as ações jurídicas, físicas, e documentais formativas de suporte à atividade, que no âmbito das suas competências possibilitam a disponibilização de atendimento especializado no Balcão SIR no âmbito da regularização do património do Estado”.

Concretizou o alinhamento de toda a comunicação institucional aprovando a adoção da assinatura digital uniforme, por forma a contribuir para a melhoria de uma imagem pública de maior rigor e confiança e a adoção dos suportes de comunicação digital FL@sh Informativo e IRNNotici@s com o objetivo de ouvir, informar e mobilizar o público interno e manter a coesão dos trabalhadores em torno da missão, visão e objetivos.

O desempenho do IRN, I.P., I.P., conforme periodicamente reportado, e controlado pela DGPJ, conduziu, assim, à efetiva concretização dos objetivos, inscritos em matéria de registos e do notariado, no Programa de Governo, pela introdução de fatores/ações de melhoria de processos e de simplificação da estrutura organizativa destacando-se, com indiscutível impacto na sociedade, as novas funcionalidades constantes do QUAR, sobretudo no que se refere ao alargamento dos serviços de agendamento do PEP e de *Alteração de morada*, que, por decorrência, propiciaram e concretizaram a melhoria das atividades de suporte e, ainda assim, com redução dos custos associados à atividade.

Tal só foi possível com o reforço e reformulação dos instrumentos de gestão existentes – SIADAP, Inspeções de Auditoria e de Controlo Financeiro dos Serviços de Registo, introdução nas aplicações em exploração de funcionalidades e/ou mecanismos para audição e aferição, em acesso remoto, da correção dos processos e procedimentos na vertente do cumprimento da legalidade e da qualidade técnica do serviço prestado, desmaterialização progressiva e o estabelecimento de parcerias estratégicas para partilha de serviços.



Em suma, por via de uma utilização mais eficiente dos recursos, conforme decorre explanado ao longo deste relatório.

Paralelamente, e no âmbito da qualificação dos seus recursos humanos, o IRN tem sido, ao nível da formação disponibilizada, das entidades da Administração Pública que mais se tem destacado, proporcionando aos seus colaboradores formação intensa e contínua nas suas diversas áreas de atuação, permitindo ainda a outras entidades a partilha da frequência nessas ações.

Assegurando assim, face ao alto nível de juridicidade e complexidade das matérias que são tratadas pelos diversos serviços de registo, a prestação de um serviço com qualidade e eficiência, como reconhecido no âmbito da “Inspeção ao nível da segurança jurídica dos atos praticados nos balcões “Empresa na Hora”, “Casa Pronta”, “Herança e Divórcio com Partilha” e “Documento Único Automóvel”.

Mas, sobretudo, pelo empreendedorismo, pela integração de serviços e pela sistemática capacitação dos seus recursos humanos.

A “ informatização” concretiza a aceleração que o desenvolvimento tecnológico do IRN,IP propiciou, porque possibilitando a emissão de informação ou certidão em plataforma tecnológica descentralizada, reduz ainda mais a burocracia na respetiva disponibilização em qualquer lugar, tanto do território nacional quanto internacional, como é o caso das Embaixadas e Consulados, com a conseqüente redução de custos para o cidadão nacional e para a administração.

Por outro lado, o ganho de tempo reduz custos e aumenta eficiência na gestão.

O IRN,IP, desta forma, pelas ações desenvolvidas empenhou-se na consolidação da sua posição ao serviço da cidadania e do dinamismo económico e social, prestigiando o País e a sua soberania.

1.2 Apreciação quantitativa e qualitativa dos resultados alcançados

O IRN, I.P., I.P. superou 8 dos seus objetivos, incumprindo 1 por facto que considera lhe não ser imputável como evidenciado no processo de pedido de revisão do seu QUAR, pelo que se propõe, sem embargo das orientações vigentes, em resultado da auto-avaliação realizada, plasmada no QUAR (Doc.1, para o qual se remete) e monitorizada, ao longo do ano de 2013, pela DGPJ, a avaliação de: Desempenho Bom/123,88 %.

Antecedentes: no ano de 2012 foi autoproposta a avaliação de Desempenho Bom/120,60%, no ano de 2011, foi autoproposta a avaliação de Desempenho Bom/117%, no ano de 2010, foi autoproposta a avaliação de Desempenho Bom/226,87%, no ano de 2009, foi obtida a avaliação de Desempenho Excelente/ 166,904%, e no ano de 2008, a avaliação de Desempenho Bom/110, 60%.

1.3 Conclusões prospetivas

Face à dimensão do Instituto, composto pelos serviços centrais e desconcentrados, sendo que estes últimos são compostos por 409 unidades orgânicas completas, cujo desmembramento importa uma pulverização de cerca de 600 postos de atendimento dispersos pelo território nacional, com efetivos ascendendo os cerca de 5 452 RH, bem como à multiplicidade de processos e atividades desenvolvidas – inúmeros são os projetos concluídos e em execução, desenvolvidos no âmbito da legalidade, da boa gestão e da qualidade e simplificação administrativa, muitos dos quais partilhados e/ou beneficiando outras entidades –, inquestionável decorrerá a premente, e sempre presente, concretização de um



controlo efetivo sobre as atividades desenvolvidas, a clara definição de princípios de atuação, fluxos e circuitos, a harmonização e simplificação de procedimentos e a fiabilidade e segurança das fontes e sistemas de informação.

Também com esse desiderato, tem sido privilegiada, e importa prosseguir, a comunicação eletrónica com utilizadores internos e externos, já que é fator de universalidade no acesso e de celeridade nos tempos de resposta e na troca de informação.

Pelo seu enfoque no planeamento estratégico, na qualificação e capacitação do pessoal, no domínio e utilização das TIC's em benefício dos cidadãos e empresas, o IRN, I.P. demonstra saber analisar e perspetivar a sua envolvente interna e externa, identificar as capacidades instaladas e as oportunidades de desenvolvimento, e das mesmas tirar partido com algum engenho, sendo de augurar, pelo histórico patentado na evolução do desempenho do próprio organismo, a consolidação da projeção da sua posição como entidade de referência na administração pública, não só internamente como a nível internacional.

Alcançou um nível de eficiência e eficácia impar a promover a prestação de serviços de proximidade por via da reorganização dos seus serviços e funcionalidades de atendimento integrado, tanto nos diversos canais de comunicação (presencial telefónico e internet), quanto na concentração num mesmo local físico de todas as valências ou tipos de pedidos de serviço que lhe incumbe assegurar.

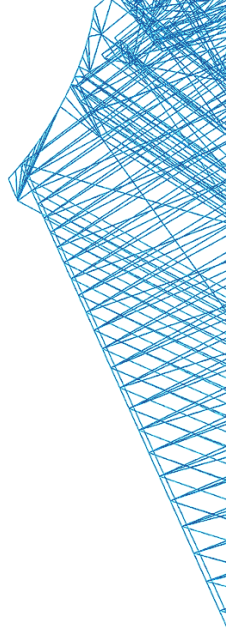
Consequentemente, concretizou e potenciou a melhoria exponencial da qualidade dos serviços públicos na vertente da "qualidade" que significa proporcionar aos seus utilizadores ou parceiros produtos inovadores e serviços que satisfaçam plenamente as suas exigências – IES, Agendamento PEP, CC e alteração de morada, AOL, ENH, ANH, SNH, certidão on-line, Casa Pronta, BHDP,

Por outro lado, a implementação destas medidas de simplificação e desmaterialização dos atos e procedimentos administrativos, alicerçada na utilização intensiva das novas TIC, num leque tão alargado de suportes ou canais de acesso, possibilita ao Estado e permite ao cidadão e empresas a escolha da opção que em cada concreta e específica situação lhe é mais favorável ou conveniente, propiciando-lhes a poupança de recursos financeiros e/ou logísticos.

Ao mesmo tempo, o reforço desta dimensão cívica alicerça novas formas e mecanismos de combate à corrupção e à fraude fiscal, e de garantia da certeza e da segurança jurídica dos atos e do comércio jurídico, que lhe incumbe assegurar, facilitando o relacionamento dos cidadãos e dos agentes económicos e sociais com os seus serviços, fatores geradores de um clima de segurança e eficiência atrativo para a iniciativa privada e favorecedor da competitividade da economia e da garantia da legalidade.

Uma das características mais evidentes do IRN é desenvolver a sua atividade de negócio com uma rede de espaços físicos que, abrangendo a totalidade do território nacional, configuram, em paralelo e por via das plataformas tecnológicas de suporte, um balcão único virtual, acessível internacionalmente e de qualquer ponto do mundo que disponha de acesso à internet, através do qual podem ser realizadas a generalidade de ações de acesso à totalidade dos seus produtos e serviços, disponibilizados *online*.

Impondo-se, assim, 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 e satisfazendo por essa via, integralmente, os objetivos previstos no plano de ação para a justiça na sociedade de informação.





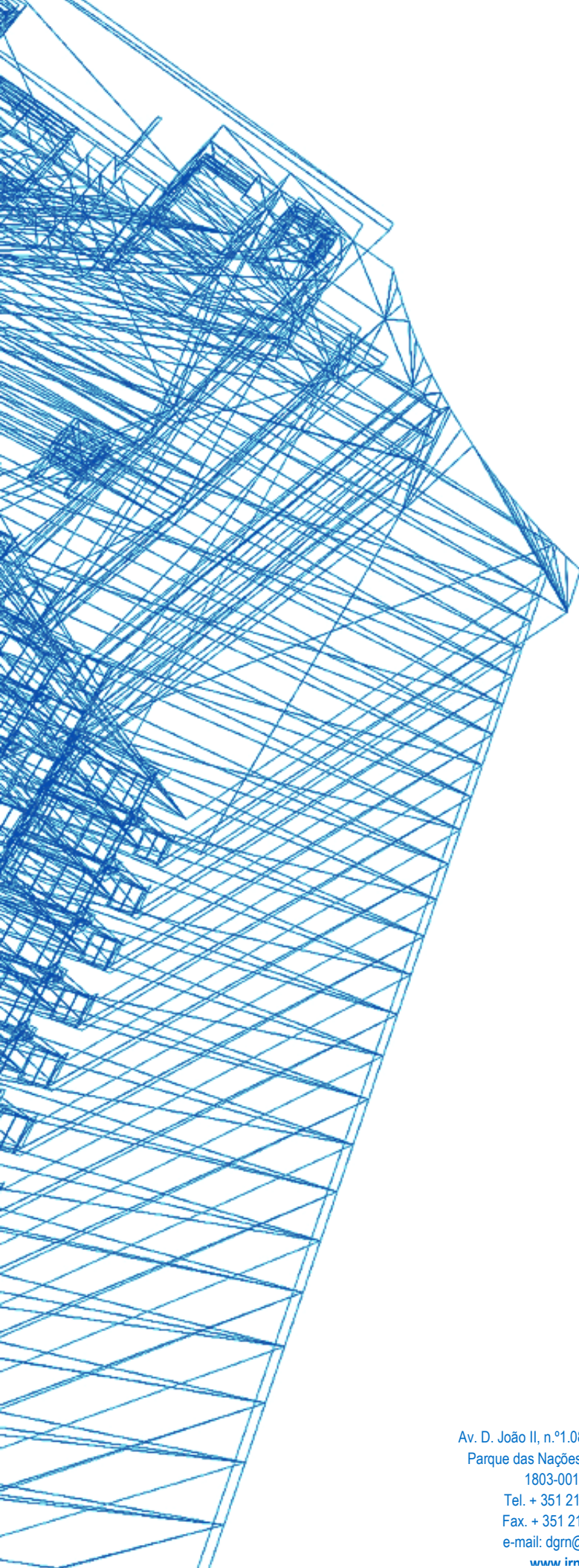
ANEXOS

Acompanham o presente relatório, em suporte digital, os anexos que se identificam:

1 – QUAR 2013 – Atividades desenvolvidas e recursos previstos e reais

2 - QUAR 2013 – Grau de realização dos resultados obtidos

3 – QUAR 2013 - Informação facultativa



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
www.irmi.pt