

**Missão:**

Executar e acompanhar as políticas relativas aos serviços de registo, tendo em vista assegurar a prestação de serviços aos cidadãos e às empresas no âmbito da identificação civil e do registo civil, registo predial, registo de bens móveis, registo comercial, registo de pessoas coletivas e no âmbito da nacionalidade, bem como assegurar a regulação, controlo e fiscalização da atividade notarial.

**Objetivos Estratégicos:**

OE 1. Recursos humanos mais felizes (oo4; oo5; oo6; oo7)

OE 2. Otimizar a gestão dos recursos materiais e financeiros (oo3; oo4; oo7)

OE 3. Melhorar a organização interna (oo4; oo7)

OE 4. Aumentar a dignidade dos espaços de trabalho e atendimento (oo6; oo7)

OE 5. Garantir respostas atempadas e a qualidade técnica jurídica (oo1; oo2; oo4; oo6; oo9)

OE 6. Reduzir filas de espera (oo1; oo2; oo4; oo6; oo7; oo9)

OE 7. Fortalecer a imagem do IRN, fomentando relações sociais, políticas e económicas, nacionais e internacionais (oo8)

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

	Pol.	Pond.	2017	2018	2019	2020						
			Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Tx Realização	Classificação	
<b>OO1 Aumentar a oferta de serviços e canais de atendimento</b>		<b>50%</b>										
Indicador 1 - Prazo* para disponibilizar o serviço de de Renovação simplificada do Cartão de Cidadão por SMS	-	30%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	30	sem tolerância	23				↑
Indicador 2 - Prazo* para apresentar a proposta de alteração legislativa para disponibilizar o "Endereço eletrónico na certidão comercial"	-	30%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	51				↑
Indicador 3 - Prazo* para apresentar a proposta das medidas a implementar na desmaterialização dos fluxos processuais e para salvaguardar a preservação integral dos documentos	-	10%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	39				↑
Indicador 4 - Prazo* para apresentação da análise funcional do projetos Associação Online, Certidão Permanente das Associações e Convocatórias + Simples	-	30%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	51				↑
<b>OO2 Simplificar os serviços prestados</b>		<b>50%</b>										
Indicador 5 - N.º de iniciativas da Comissão Permanente do Observatório do Registo que promovam a partilha de experiências em matérias conexas com os registos	+	20%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	3	sem tolerância	4				↑
Indicador 6 - Prazo* para disponibilizar o serviço Nascimento online	-	40%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	40	sem tolerância	39				↑
Indicador 7 - Prazo* para entregar o documento com a descrição do serviço "RCBE Simplificado"	-	40%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	51				↑

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

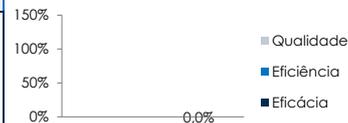
	Pol.	Pond.	2017	2018	2019	2020						
			Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Tx Realização	Classificação	
<b>OO3 Criar ferramentas para a melhoria da eficiência interna de funcionamento</b>		<b>15%</b>										
Indicador 8 - Prazo* para apresentar a proposta de Regulamento Emolumentar dos Registos que optimize a receita emolumentar	-	100%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	50				↑
<b>OO4 Melhorar a utilização dos recursos e o atendimento ao público</b>		<b>15%</b>										
Indicador 9 - Prazo* para a uniformização da tipologia de senhas	-	100%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	39				↑
<b>OO5 Providenciar o bem-estar dos recursos humanos</b>		<b>50%</b>										
Indicador 10 - Prazo* para apresentar a proposta do novo regulamento interno do horário de trabalho	-	50%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	39				→
Indicador 11 - % de trabalhadores colocados em teletrabalho	+	50%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	10%	sem tolerância	15%				→
<b>OO6 Substituir e otimizar equipamentos e aplicações</b>		<b>20%</b>										
Indicador 12 - % de trabalhadores colocados em teletrabalho com novos equipamentos informáticos e/ou ferramentas de comunicação remotas	+	100%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	95%	sem tolerância	100%				↑

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

	Pol.	Pond.	2017	2018	2019	2020						
			Resultado	Resultado	Resultado	Meta	Tolerância	Valor Crítico	Resultado	Tx Realização	Classificação	
<b>OO7 Melhorar as instalações</b>		<b>25%</b>										
Indicador 13 - Prazo* para concluir as condições de instalações e equipamentos necessários à transferência dos serviços de registo da cidade do Porto para o edifício Palacete dos Pestanas	-	100%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	44				↑
<b>OO8 Fortalecer a cooperação e promover relações transparentes com as partes interessadas</b>		<b>25%</b>										
Indicador 14 - N.º de iniciativas de formação e de investigação promovidas pela Academia do Registo	+	25%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	3	sem tolerância	25				↑
Indicador 15 - N.º de participações em projetos europeus e em iniciativas de colaboração com entidades internacionais que promovam conhecimento de interesse mútuo	+	25%	7	9	15	8	sem tolerância	9				↑
Indicador 16 - N.º de iniciativas de cooperação com países de língua oficial portuguesa	+	25%	7	s/ histórico	9	4	sem tolerância	5				↑
Indicador 17 - N.º de iniciativas de cooperação com representações diplomáticas visando a simplificação dos procedimentos, para facilitar a mobilidade dos cidadãos	+	25%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	2	sem tolerância	3				↑
<b>OO9 Melhorar o contacto presencial</b>		<b>50%</b>										
Indicador 18 - Prazo* para disponibilizar o atendimento assistido, facilitador da instrução dos pedidos de registo por parte do cidadão	-	20%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	45	sem tolerância	34				↑
Indicador 18 - Taxa de satisfação dos cidadãos com o serviço prestado pelo serviço de Registo	+	60%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	75%	sem tolerância	85%				↑
Indicador 19 - Prazo* para apresentar um conjunto de guias práticos sobre os serviços prestados pelo Registo	-	20%	s/ histórico	s/ histórico	s/ histórico	52	sem tolerância	39				↑

## Avaliação Final

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



## Recursos Humanos

Designação	Pont.	Planeados a)		Realizados		Desvio
		Efectivos	Pontos	Efectivos	Pontos	
Dirigentes Superiores 1º Grau	9,7	1	9,7		0,0	
Dirigentes Superiores 2º Grau	5,0	2	10,0		0,0	
Dirigentes Intermédios 1º Grau	7,0	5	34,9		0,0	
Dirigentes Intermédios 2º Grau	7,0	11	77,5		0,0	
Técnicos Superiores	4,1	96	393,9		0,0	
Especialista de Informática	3,9	11	42,7		0,0	
Coordenadores Técnicos	2,0	5	10,2		0,0	
Assistentes Técnicos	1,6	492	767,6		0,0	
Assistentes Operacionais	1,2	36	44,6		0,0	
Assistentes Operacionais a tempo parcial	0,6	105	59,8		0,0	
Conservadores de registos	8,1	693	5 585,2		0,0	
Oficiais de registos	5,0	3 906	19 436,7		0,0	
<b>Total</b>		<b>5 363</b>	<b>26 472,9</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	

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

## Recursos Financeiros

Designação	Planeados	Realizados	Desvio
<b>Orçamento de funcionamento</b>	<b>387 163 867,00 €</b>	- €	
Despesas com Pessoal	205 991 549,00 €		
Aquisições de Bens e Serviços	49 408 274,00 €		
Juros e outros encargos	- €		
Transferências Correntes	103 946 218,00 €		
Outras despesas correntes	15 143 148,00 €		
Aquisições de Bens de capital	3 558 473,00 €		
Transferências de capital	9 116 205,00 €		
<b>PIDDAC</b>	<b>5 485 599,00 €</b>		
<b>Total (OF+PIDDAC+Outros)</b>	<b>392 649 466,00 €</b>	- €	

## Fonte de verificação dos Indicadores

Designação	Fonte de Verificação
<b>Eficácia</b>	
Indicador 1 - Prazo* para disponibilizar o serviço de de Renovação simplificada do Cartão de Cidadão por SMS	Aplicação que permite identificar o 1º envio de SMS no dia 06/06/2020
Indicador 2 - Prazo* para apresentar a proposta de alteração legislativa para disponibilizar o "Endereço eletrónico na certidão comercial"	Email do secretariado do CD enviado para GSEJ com a proposta de medidas
Indicador 3 - Prazo* para apresentar a proposta das medidas a implementar na desmaterialização dos fluxos processuais e para salvaguardar a preservação integral dos documentos	Documento com a proposta
Indicador 4 - Prazo* para apresentação da análise funcional do projetos Associação Online, Certidão Permanente das Associações e Convocatórias + Simples	Documento com a análise funcional
Indicador 5 - N.º de iniciativas da Comissão Permanente do Observatório do Registo que promovam a partilha de experiências em matérias conexas com os registos	Informação de serviço com a aprovação do CD
Indicador 6 - Prazo* para disponibilizar o serviço Nascimento online	Aplicação disponibilizada no Portal da Justiça
Indicador 7 - Prazo* para entregar o documento com a descrição do serviço "RCBE Simplificado"	Documento com a análise funcional
<b>Eficiência</b>	
Indicador 8 - Prazo* para apresentar a proposta de Regulamento Emolumentar dos Registos que optimize a receita emolumentar	Email do secretariado do CD enviado para GSEJ com a proposta de Regulamento
Indicador 9 - Prazo* para a uniformização da tipologia de senhas	Documento com a árvore de serviços de base à criação dos ecrãs das dispensadoras de senhas
Indicador 10 - Prazo* para apresentar a proposta do novo regulamento interno do horário de trabalho	Email do secretariado do CD enviado para GSEJ com a proposta de Regulamento
Indicador 11 - % de trabalhadores colocados em teletrabalho	Informação reportada pelo DRH ao GSEJ
Indicador 12 - % de trabalhadores colocados em teletrabalho com novos equipamentos informáticos e/ou ferramentas de comunicação remotas	Relatórios de instalação dos equipamentos e software nos serviços de registo
<b>Qualidade</b>	
Indicador 13 - Prazo* para concluir as condições de instalações e equipamentos necessários à transferência dos serviços de registo da cidade do Porto para o edifício Palacete dos Pestanas	Data da abertura ao público do Palacete dos Pestanas
Indicador 14 - N.º de iniciativas de formação e de investigação promovidas pela Academia do Registo	Relatório de formações e de investigações
Indicador 15 - N.º de participações em projetos europeus e em iniciativas de colaboração com entidades internacionais que promovam conhecimento de interesse mútuo	Relatórios das participações/ iniciativas, emails a formalizar as participações/ iniciativas
Indicador 16 - N.º de iniciativas de cooperação com países de língua oficial portuguesa	Relatórios das iniciativas   emails a formalizar as iniciativas
Indicador 17 - N.º de iniciativas de cooperação com representações diplomáticas visando a simplificação dos procedimentos, para facilitar a mobilidade dos cidadãos	Relatórios   Ações de formação   Workshops   IRNoticias
Indicador 18 - Prazo* para disponibilizar o atendimento assistido, facilitador da instrução dos pedidos de registo por parte do cidadão	Atendimento assistido no Registo
Indicador 18 - Taxa de satisfação dos cidadãos com o serviço prestado pelos serviços de Registo	Questionários preenchidos pelos cidadãos
Indicador 19 - Prazo* para apresentar um conjunto de guias práticos sobre os serviços prestados pelo Registo	Distribuição dos guias pelos serviços de Registo

\*Prazo em semanas