

QUAR: 2020**Ministério dos Negócios Estrangeiros****IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO/POSTOS BILATERAIS****MISSÃO:**

Prosecução das atribuições gerais fixadas nas Convenções de Viena e das atribuições concretas resultantes dos objectivos da Política Externa portuguesa definida pelo Governo

Objectivos Estratégicos

OE1. Assegurar uma adequada representação nacional e reforçar as relações bilaterais e/ou de cooperação com os Estados acreditadores

OE2. Reforçar a capacidade de penetração internacional dos agentes económicos portugueses, o investimento directo estrangeiro em Portugal, incluindo o investimento de cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e de luso-descendentes, e promover a imagem/Marca Portugal

OE3. Promover a defesa e projeção da língua portuguesa e a da cidadania lusófona

OE4. Prosseguir o ensino da língua portuguesa no estrangeiro

OE5. Garantir às Comunidades Portuguesas o pleno exercício dos seus direitos, uma eficaz protecção consular e assegurar a adequada prestação de serviços consulares a utilizadores estrangeiros

OE6. Promover a melhoria organizacional a nível de estrutura, processos e pessoas **OBRIGATÓRIO**

Objectivos Operacionais**EFICÁCIA****40,0%**

O1. Assegurar a execução do plano de actividades de representação nacional (reuniões de coordenação comunitária, briefings, seminários e conferências, etc.) (OE1) Ponderação: 30,0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1. Taxa de execução do plano de actividades	n/d	n/d	n/d	85%	5%	100%	100%	86%	100%	ATINGIU	0%

O2. Assegurar a execução do Plano Indicativo de Cooperação (PIC) (OE1) Ponderação: 20,0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2. N.º de iniciativas visando a execução do Plano Indicativo de Cooperação	199	372	390	200	10%	250	100%	450	205%	SUPEROU	105%

O3. Assegurar uma forte articulação com associações de cariz empresarial e empresas portuguesas locais e promover o investimento em Portugal (OE2) Ponderação: 20,0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 3. N.º de ações de diplomacia económica promovidas	384	387	350	350	10%	438	100%	360	100%	ATINGIU	0%

O4. Promover parcerias com organismos académicos especializados e instituições congéneres no âmbito do acompanhamento da língua portuguesa (OE4) Ponderação: 15,0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4. N.º de iniciativas desenvolvidas	n/d	n/d	n/d	20	5	31	100%	15	100%	ATINGIU	0%

O5. Difundir e promover a cultura e a língua portuguesa no estrangeiro (OE3) Ponderação: 15,0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5. N.º de iniciativas de carácter cultural	n/d	n/d	n/d	60	5	81	50%	27	49%	NÃO ATINGIU	-51%
Ind 6. N.º de iniciativas de carácter educativo	n/d	n/d	n/d	10	5	19	50%	16	107%	SUPEROU	7%

EFICIÊNCIA**35,0%**

O6. Garantir a protecção consular e o apoio social aos portugueses residentes no estrangeiro e às associações de solidariedade social, nos termos das leis nacionais e dos acordos internacionais em vigor (OE5) Ponderação: 5,0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7. Nível de resposta a pedidos de apoio social	96%	94%	93%	85%	5%	100%	100%	88%	100%	ATINGIU	0%

O7. Promover a implementação de medidas que visem a facilitação e concessão de vistos (OE5) Ponderação: 5,0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 8. Tempo médio de concessão de vistos para estudantes do ensino superior dos PALOP's	n/d	n/d	12	20	10	38	100%	13	100%	ATINGIU	0%

O8. Assegurar a emissão dos documentos solicitados pelos utentes, nomeadamente documentos de identificação e de viagem, certificados comprovativos de factos ou de situações destinados a proteger os direitos e interesses legítimos dos requerentes (OE5) Ponderação: 10,0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 9. Taxa de resposta a pedidos (por amostragem; PROCURAÇÃO)	99%	95%	100%	85%	5%	100%	100%	98%	109%	SUPEROU	9%

O9. Assegurar o reporte das informações aos Serviços Centrais do MNE (OE6)											Ponderação:	5,0%
Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 10. Prazo de execução para o reporte mensal da informação relativa ao mapa de execução orçamental	81%	50%	77%	até dia 9 de cada mês	1 dia	até dia 6 de cada mês	40%	61%	61%	ATINGIU	0%	
Ind 11. Prazo de execução para o reporte mensal da informação relativa à assiduidade dos trabalhadores	86%	78%	79%	até dia 7 de cada mês	1 dia	até dia 5 de cada mês	40%	86%	86%	ATINGIU	0%	
Ind 12. Conclusão e disponibilização ao MNE da conta de gerência do Posto, através da aplicação informática do Tribunal de Contas	100%	100%	33%	21 de março	10 dias	21 de fevereiro	20%	67%	67%	ATINGIU	0%	
O10. Assegurar princípios de boa gestão no domínio da segurança e da saúde no trabalho, da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação, no cumprimento do disposto na Lei do Orçamento de Estado 2020 (OE6)											Ponderação:	75,0%
OBRIGATORIO												
Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 13: Taxa de execução das medidas previstas nos domínios da segurança e da saúde no trabalho	n/d	n/d	n/d	85%	5%	100%	100%	100%	111%	SUPEROU	11%	

QUALIDADE 25,0%

O11. Melhorar a acessibilidade à informação sobre os serviços prestados e eventos realizados pela Embaixada e sobre o Estado Português (OE1)											Ponderação:	5,0%
Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 14. N.º de atualizações de conteúdos informativos no website e redes sociais do Posto	159	128	127	250	30	350	100%	595	213%	SUPEROU	113%	
O12. Assegurar a implementação de uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores (OE6)											Ponderação:	45,0%
OBRIGATORIO												
Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 15. Nível de Satisfação dos Utilizadores OBRIGATORIO	4,00	4,00	3,50	3,5	0,5	5	100%	3,8	100%	ATINGIU	0%	
O13. Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE6)											Ponderação:	50,0%
OBRIGATORIO												
Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 16. Taxa de execução do plano de formação aprovado OBRIGATORIO	40%	59%	60%	85%	5%	100%	50%	67%	84%	NÃO ATINGIU	-16%	
Ind 17. Nível de Satisfação dos Colaboradores OBRIGATORIO	2,96	2,93	2,77	3,5	0,5	5	50%	3,4	100%	ATINGIU	0%	

a) VALOR CRÍTICO. Este valor é calculado pelo Núcleo de Apoio ao SIADAP, aquando do processo de validação do QUAR.

Os objectivos mais relevantes são: O1, O10 e O13

Ponderação	Valor/Item	Valor Ponderado	
Eficácia	40%		
O1	30%	12%	
O2	20%	8%	
O3	20%	8%	
O4	15%	6%	
O5	15%	6%	100%
Eficiência	35%		
O6	5%	2%	
O7	5%	2%	
O8	10%	4%	
O9	5%	2%	
O10	75%	26%	100%
Qualidade	25%		
O11	5%	1%	
O12	45%	11%	
O13	50%	13%	100%
Total.....		100%	

Recursos Humanos - 2020	Pontuação	2020 Planeado		2020 Executado		Desvio
		Efetivos	Pontuação	Efetivos	Pontuação	
Dirigentes - Direção superior	20	1	20	1	20	0
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	2	32	2	32	0
Diplomata	12	3	36	3	36	0

Técnico Superior	12	11	132	8	96	-3
Assistente Técnico	8	32	256	30	240	-2
Assistente Operacional	5	11	55	10	50	-1
Assistente de Residência	5	8	40	8	40	0
Total		68	571	62	514	-6

Nº de Efectivos no Serviço	31/12/2016	31/12/2017	31-12-2018	31/12/2019	31/12/2020
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço	61	59	61	62	62

Recursos Financeiros (euros) - 2020		Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento		NÃO PREENCHER		
Aquisição de bens e serviços				
Despesas com o Pessoal				
Outras despesas correntes				
PIDDAC				
Total				

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1. Taxa de execução do plano de atividades	Número de reuniões de coordenação comunitária participadas pela Secção Política da Embaixada
Ind 2. N.º de iniciativas visando a execução do Plano Indicativo de Cooperação	Registos dos Setor de Cooperação.
Ind 3. N.º de ações de diplomacia económica promovidas	Registos da AICEP.
Ind 4. N.º de iniciativas desenvolvidas	Registos do Setor da Cultura
Ind 5. N.º de iniciativas de carácter cultural	Registos do Setor da Cultura
Ind 6. N.º de iniciativas de carácter educativo	Registos do Setor da Cultura
Ind 7. Nível de resposta a pedidos de apoio social	Registos dos Consulados.
Ind 8. Tempo médio de concessão de vistos para estudantes do ensino superior dos PALOP's	Registos dos Consulados.
Ind 9. Taxa de resposta a pedidos (por amostragem; PROCURAÇÃO)	Registos dos Consulados.
Ind 10. Prazo de execução para o reporte mensal da informação relativa ao mapa de execução orçamental	Verificação da data de submissão dos relatórios (tarefa realizada diretamente na plataforma de introdução de dados ou, em alternativa, pela verificação do relatório impresso).
Ind 11. Prazo de execução para o reporte mensal da informação relativa à assiduidade dos trabalhadores	Verificação da data de submissão dos relatórios (tarefa realizada diretamente na plataforma de introdução de dados ou, em alternativa, pela verificação do relatório impresso).
Ind 12. Conclusão e disponibilização ao MNE da conta de gerência do Posto, através da aplicação informática do Tribunal de Contas	Verificação da data de submissão dos relatórios (tarefa realizada diretamente na plataforma de introdução de dados ou, em alternativa, pela verificação do relatório impresso).
Ind 13: Taxa de execução das medidas previstas nos domínios da segurança e da saúde no trabalho	Registos da Administração.
Ind 14. N.º de atualizações de conteúdos informativos no website e redes sociais do Posto	Somatório das atualizações informativas dentro de determinado intervalo temporal (tarefa realizada directamente no site e em modo de edição).