

MISSÃO:
 Prossecução 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
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
OE7. 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: 60,0%

Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1. Taxa de execução do plano de actividades			85%	85%	5%	100%	100%				

O5. Desenvolver iniciativas de promoção da imagem e da projecção de Portugal e das suas comunidades no estrangeiro (OE2) Ponderação: 40,0%

Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 6. Taxa de execução das iniciativas previstas				85%	5%	100%	50%				
Ind 7. N.º de ações de promoção de produtos/serviços portugueses				15	5	15	30%				
Ind 9. N.º de iniciativas de divulgação de informação de natureza turística				2	1	2	20%				

EFICIÊNCIA **35,0%**

12. Assegurar os princípios gerais que regem a actividade administrativa da acção consular (OE5) Ponderação: 12,5%

Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 20. Tempo médio de atendimento (comprovado e com fontes de verificação)				5 dias	2 dias	4 dias	100%				

O14. Garantir a prestação de informação financeira aos Serviços Centrais do MNE (OE5) Ponderação: 12,5%

Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 27. Prazo de envio ao MNE da relação de despesas efetuadas com socorros/repatriações prestados				15º dia do mês seguinte	1 dia	11º dia do mês seguinte	20%				
Ind 28. Taxa de transferências das receitas dos emolumentos consulares efetuadas no prazo definido				até dia 9 de cada mês	1 dia	até dia 6 de cada mês	80%				

O19. 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 (OE 7) **OBRIGATÓRIO** Ponderação: 75,0%

Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 41: Taxa de execução das medidas previstas nos domínios da segurança e da saúde no trabalho				90%	5%	100%	33%				
Ind 42: Taxa de execução das iniciativas previstas na motivação dos trabalhadores				85%	5%	100%	33%				
Ind 43: Taxa dos processos que favorecem a conciliação da vida pessoal e profissional deferidos				90%	5%	100%	33%				

QUALIDADE **25,0%**

O21. Assegurar a implementação de uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores (OE7) **OBRIGATÓRIO** Ponderação: 50,0%

Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 48. Nível de Satisfação dos Utilizadores OBRIGATÓRIO				3,5	0,5	5	100%				

O22. Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE7) **OBRIGATÓRIO** Ponderação: 50,0%

Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 50. Taxa de execução do plano de formação aprovado OBRIGATÓRIO				85%	5%	100%	50%				
Ind 51. Nível de Satisfação dos Colaboradores OBRIGATÓRIO				3,5	0,5	5	50%				

Os objectivos mais relevantes são:

Recursos Humanos - 2021	Pontuação	2021 Planeado		2021 Executado		Desvio
		Efetivos	Pontuação	Efetivos	Pontuação	
Dirigentes - Direção superior	20					
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16					
Diplomata	12					
Técnico Superior	12					
Assistente Técnico	8					
Assistente Operacional	5					
Assistente de Residência	5					
Total		0	0	0	0	0

Nº de Efectivos no Serviço	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2020	01-01-2021
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço	10	10	10	10	10

Recursos Financeiros (euros) - 2021	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento			
Aquisição de bens e serviços			
Despesas com o Pessoal			
Outras despesas correntes			
PIDDAC			
Total			

NÃO PREENCHER

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1. Taxa de execução do plano de atividades	Meta para 2021: 85% - como fonte primária de verificação será utilizada a contabilização das presenças de representação nacionais referidas no O1, em confrontação com o respetivo calendário
Ind 6. Taxa de execução das iniciativas previstas	Meta para 2021: 60% - As fontes de verificação serão constituídas pelo número de projetos desenvolvidos e comunicados ao AICEP em Lisboa, sobre as ações realizadas, que tenham contado com a participação de empresas portuguesas
Ind 7. N.º de ações de promoção de produtos/serviços portugueses	Meta para 2021: 5 - As fontes de verificação serão constituídas pelos projetos desenvolvidos e comunicados ao AICEP em Lisboa, sobre as ações realizadas
Ind 9. N.º de iniciativas de divulgação de informação de natureza turística	Meta para 2021: 2 - As fontes de verificação serão constituídas pelos projetos desenvolvidos e comunicados ao AICEP em Lisboa, sobre as ações realizadas
Ind 20. Tempo médio de atendimento (comprovado e com fontes de verificação)	Meta para 2021: 2 dias úteis - As fontes de verificação serão os e-mails recebidos e respetivas respostas, inquéritos de satisfação; e livros de reclamações, bem como outras plataformas destinadas a este fim (elogios, sugestões e reclamações)
Ind 27. Prazo de envio ao MNE da relação de despesas efetuadas com socorros/repatriações prestados	Meta para 2021: 1 dia útil - As fontes de verificação serão os compromissos de reembolso
Ind 28. Taxa de transferências das receitas dos emolumentos consulares efetuadas no prazo definido	Meta para 2021: 100%