

**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
OE3. Promover a difusão da língua e cultura portuguesas nos Estados acreditadores
OE4. 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 <b>OBRIGATÓRIO</b>

**Objectivos Operacionais**

**EFICÁCIA** **45,0%**

**O3. Assegurar uma forte articulação com associações de cariz empresarial e empresas portuguesas locais e promover o investimento em Portugal (OE2)** Ponderação: 35,0%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 3. N.º de ações de diplomacia económica promovidas	16	10	n.d.	6	2	7	100%				

**O4. Desenvolver iniciativas que promovam o investimento estrangeiro em Portugal (OE2)** Ponderação: 10,0%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5. N.º de ações de divulgação de oportunidades de investimento em Portugal	3	3	n.d.	3	1	4	100%				

**O5. Desenvolver iniciativas que promovam a imagem e marca Portugal (OE2)** Ponderação: 20,0%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7. N.º de ações de promoção de produtos portugueses	7	9	n.d.	6	2	7	100%				

**O6. Difundir e promover a cultura e a língua portuguesa no estrangeiro (OE3)** Ponderação: 25,0%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 8. N.º de iniciativas de carácter cultural	n.d.	n.d.	n.d.	6	2	7	60%				
Ind 9. N.º de iniciativas de carácter educativo	n.d.	n.d.	n.d.	3	1	4	40%				

**O7. Promover o Recenseamento eleitoral dos nacionais residentes na área de jurisdição do QUAR (OE4)** Ponderação: 10,0%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 10. N.º de iniciativas	2	2	2	2	1	3	100%				

**EFICIÊNCIA** **30,0%**

**O10. Assegurar os princípios gerais que regem a actividade administrativa da acção consular (OE4)** Ponderação: 25,0%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 13. Tempo médio de atendimento (comprovado e com fontes de verificação)	n.d.	n.d.	n.d.	30	10	25	50%				
Ind 14. Tempo médio de espera do utente (comprovado e com fontes de verificação)	n.d.	n.d.	n.d.	15	5	10	50%				

**O11. 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 (OE4)** Ponderação: 15,0%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 18. Nível de apoio em casos de detenção e prisão	n.d.	n.d.	n.d.	85%	5%	100%	50%				
Ind 19. Nível resposta a pedidos de repatriação	n.d.	n.d.	n.d.	85%	5%	100%	50%				

**O12. Garantir a prestação de informação financeira aos Serviços Centrais do MNE (OE4)** Ponderação: 20,0%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 20. Prazo de envio ao MNE da relação de despesas efetuadas com socorros/repatriações prestados	n.d.	n.d.	n.d.	15º dia do mês seguinte	1 dia	11º dia do mês seguinte	50%				
Ind 21. Taxa de transferências das receitas dos emolumentos consulares efetuadas no prazo definido	n.d.	n.d.	n.d.	até dia 9 de cada mês	1 dia	até dia 6 de cada mês	50%				

**O15. Implementar metodologias/procedimentos internos que assegurem o controlo da despesa (OE6)** Ponderação: 10,0%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 26. Taxa de execução das iniciativas previstas com impacto no controlo da despesa	85,00%	85,00%	n.d.	85%	5%	100%	100%				

**O16. Assegurar o reporte das informações aos Serviços Centrais do MNE (OE6)** Ponderação: 30,0%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 27. Prazo de envio ao MNE do mapa dos emolumentos consulares			n.d.	até dia 14 de cada mês	1 dia	até dia 10 de cada mês	25%				
Ind 28. Prazo de execução para o reporte mensal da informação relativa ao mapa de execução orçamental			n.d.	até dia 9 de cada mês	1 dia	até dia 6 de cada mês	25%				
Ind 29. Prazo de execução para o reporte mensal da informação relativa à assiduidade dos trabalhadores			n.d.	até dia 7 de cada mês	1 dia	até dia 5 de cada mês	25%				
Ind 32. Conclusão e disponibilização ao MNE da conta de gerência do Posto, através da aplicação informática do Tribunal de Contas			n.d.	21 de março	10 dias	21 de fevereiro	25%				

**QUALIDADE** **25,0%**

**O17. Melhorar a acessibilidade à informação sobre os serviços prestados e eventos realizados pela Embaixada e sobre o Estado Português (OE1)** Ponderação: 35,0%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 34. N.º de atualizações de conteúdos informativos no website do Posto	n.a.	n.a.	n.a.	30	5	35	60%				
Ind 35. N.º de iniciativas desenvolvidas para a divulgação do website do Posto	n.a.	n.a.	n.a.	4	1	5	40%				

**O18. Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores (OE6) OBRIGATÓRIO** Ponderação: 40,0%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 38. Nível de Satisfação dos Utilizadores <b>OBRIGATÓRIO</b>	3,50	3,50	n.d.	3,5	0,5	5	100%				

**O19. Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE6) OBRIGATÓRIO** Ponderação: 25,0%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 40. Taxa de execução do plano de formação aprovado <b>OBRIGATÓRIO</b>	85,00%	85,00%	n.d.	85%	5%	100%	50%				
Ind 41. Nível de Satisfação dos Colaboradores <b>OBRIGATÓRIO</b>	3,50	3,50	n.d.	3,5	0,5	5	50%				

Os objetivos mais relevantes são: O3, O6, O18, O5, O16 e O17.

Recursos Humanos - 2017	Pontuação	2017 Planeado		2017 Executado		Desvio
		Efetivos	Pontuação	Efetivos	Pontuação	
Dirigentes - Direção superior	20	1	20	0	0	-1
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	1	16	0	0	-1
Diplomata	12	1	12	0	0	-1
Técnico Superior	12		0	0	0	0
Assistente Técnico	8	3	24	0	0	-3
Assistente Operacional	5	2	10	0	0	-2
Assistente de Residência	5	2	10	0	0	-2
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>92</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-10</b>

Nº de Efectivos no Serviço	31-12-2013	31-12-2014	31-12-2015	31-12-2016	31-12-2017
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço	11	12	12	10	

Recursos Financeiros (euros) - 2017	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento			
Aquisição de bens e serviços			
Despesas com o Pessoal			
Outras despesas correntes			
PIDDAC			
<b>Total</b>			

NÃO PREENCHER

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 3. N.º de ações de diplomacia económica promovidas	Telegramas, emails e relatórios enviados; relatório de atividades. Fontes: Embaixada e AICEP no México.
Ind 5. N.º de ações de divulgação de oportunidades de investimento em Portugal	Telegramas, emails e relatórios enviados; relatório de atividades. Fontes: Embaixada e AICEP no México.
Ind 7. N.º de ações de promoção de produtos portugueses	Telegramas, emails e relatórios enviados; relatório de atividades. Fontes: Embaixada e AICEP no México.
Ind 8. N.º de iniciativas de carácter cultural	Telegramas, emails e relatórios enviados; relatório de atividades. Fontes: Embaixada, CICL e Leitorado de português no México.
Ind 9. N.º de iniciativas de carácter educativo	Telegramas, emails e relatórios enviados; relatório de atividades. Fontes: Embaixada, CICL e Leitorado de português no México.
Ind 10. N.º de iniciativas	Emails enviados aos utentes e Cônsules honorários; apelo ao recenseamento nas marcações presenciais e através de meios eletrónicos (incluindo atualização página web da Embaixada). Melhoria comunicação da Embaixada junto cidadãos portugueses residentes na área de jurisdição do Posto.
Ind 13. Tempo médio de atendimento (comprovado e com fontes de verificação)	Livro de monitorização do tempo a preencher pelo guarda (rececionista) da Embaixada.
Ind 14. Tempo médio de espera do utente (comprovado e com fontes de verificação)	Livro de monitorização do tempo a preencher pelo guarda (rececionista) da Embaixada.
Ind 18. Nível de apoio em casos de detenção e prisão	Relatórios de atividade consular.

Ind 19. Nível resposta a pedidos de repatriação	Relatórios de atividade consular.
Ind 20. Prazo de envio ao MNE da relação de despesas efetuadas com socorros/repatriações prestados	Telegramas, emails e ofícios enviados e trocados com SAC e SAF.
Ind 21. Taxa de transferências das receitas dos emolumentos consulares efetuadas no prazo definido	Telegramas, emails e ofícios enviados e trocados com SAC e SAF.
Ind 26. Taxa de execução das iniciativas previstas com impacto no controlo da despesa	Telegramas, emails e ofícios enviados e trocados com SAC e SAF. Relatório de atividades.
Ind 27. Prazo de envio ao MNE do mapa dos emolumentos consulares	Recurso à informação disponibilizada na "intranet" do MNE, Aplicação de Gestão de Recursos.
Ind 28. Prazo de execução para o reporte mensal da informação relativa ao mapa de execução orçamental	Recurso à informação disponibilizada na "intranet" do MNE, Aplicação de Gestão de Recursos.
Ind 29. Prazo de execução para o reporte mensal da informação relativa à assiduidade dos trabalhadores	Recurso à informação disponibilizada na "intranet" do MNE, Aplicação de Gestão de Recursos.
Ind 32. Conclusão e disponibilização ao MNE da conta de gerência do Posto, através da aplicação informática do Tribunal de Contas	Recurso à informação disponibilizada na aplicação do Tribunal de Contas. Comunicações com SAF
Ind 34. N.º de atualizações de conteúdos informativos no website do Posto	Estatísticas do website.
Ind 35. N.º de iniciativas desenvolvidas para a divulgação do website do Posto	Emails enviados à comunidade e momentos de divulgação através de redes sociais, como Facebook.