

MISSÃO: Verificar o cumprimento das normas reguladoras do funcionamento dos serviços internos e externos do Ministério dos Negócios Estrangeiros, bem como assegurar a acção disciplinar e a auditoria de gestão, diplomática e consular.

Objectivos Estratégicos

OE 1: Assegurar a regularidade e legalidade dos serviços internos e externos do MNE

OE 2: Garantir os padrões de qualidade dos serviços prestados pelos organismos dependentes e tutelados pelo MNE

OE 3: Melhorar a performance das missões diplomáticas e consulares através da realização de inspecções

Objectivos Operacionais

EFICÁCIA **50,0%**

O1. Assegurar o Plano de Auditorias Programadas de Controlo Interno (OE 1 e 2) Ponderação: 30,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1. Taxa de execução do plano anual			[70% a 85%]	100,0%				

O2. Garantir a instrução dos processos disciplinares (OE3) Ponderação: 40,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2. Taxa de execução dos processos disciplinares planeados			[70% a 85%]	100,0%				

O3. Assegurar o plano de inspecções previsto no Plano de Actividades (OE1) Ponderação: 30,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 3. Taxa de execução do plano			[70% a 85%]	100,0%				

EFICIÊNCIA **25,0%**

O4. Assegurar a eficiência e adequabilidade dos procedimentos aos fins em vista (OE1) Ponderação: 60,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4. Tempo médio de resposta às solicitações			[2 a 5 dias]	100,0%				

O5. Garantir a celeridade da acção disciplinar, assegurando a qualidade expectável (OE2) Ponderação: 40,0%

Ind 5. Prazo médio de conclusão do relatório final dos processos disciplinares			[3 a 6 dias]	50,0%				
Ind 6. Prazo médio de entrega do relatório final das auditorias			[15 a 25 dias]	50,0%				

QUALIDADE **25,0%**

O6. Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores (OE1, 2 e 3) Ponderação: 60,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7. Nível de Satisfação dos Utilizadores			[3 a 3,999]	100,0%				

O7. Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores Ponderação: 40,0%

Indicadores	2008	2009	2010 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 8. Taxa de execução do plano de formação aprovado			[70% a 85%]	50,0%				
Ind 9. Nível de Satisfação dos Colaboradores			[3 a 3,999]	50,0%				

Os objectivos mais relevantes são: O2

Recursos Humanos - 2010	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	20		-20
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	16		-16
Diplomata	12	24		-24
Técnico Superior	12	96		-96
Assistente Técnico	8	32		-32
Assistente Operacional	5	5		-5
Total		193		

Nº de Efectivos no Serviço	31-12-2008	31-12-2009	31-12-2010
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço	15	15	

Recursos Financeiros (euros) - 2010	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento			- €
Aquisição de bens e serviços			- €
Despesas com o Pessoal			- €
Outras despesas correntes			- €
PIDDAC			- €
Outros			- €
Total	- €	- €	- €

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1. Taxa de execução do plano anual	Plano de actividades
Ind 2. Taxa de execução dos processos disciplinares planeados	Relatorio de actividades
Ind 3. Taxa de execução do plano	Plano de actividades
Ind 4. Tempo médio de resposta às solicitações	Mapa de execução
Ind 5. Prazo médio de conclusão do relatório final dos processos disciplinares	Relatorio de actividades
Ind 6. Prazo médio de entrega do relatório final das auditorias	Relatorio de actividades
Ind 7. Nível de Satisfação dos Utilizadores	Relatório do Inquérito de satisfação dos Utilizadores
Ind 8. Taxa de execução do plano de formação aprovado	Plano de formação aprovado
Ind 9. Nível de Satisfação dos Colaboradores	Relatório do Inquérito de satisfação dos Colaboradores