

**MISSÃO:** Assegurar a efectividade e a continuidade da acção do MNE no domínio da gestão dos postos consulares e da realização da protecção consular, no plano das relações internacionais, bem como na coordenação e execução da política de apoio à emigração e às comunidades portuguesas no estrangeiro.

**Objectivos Estratégicos**

OE 1: Assegurar a legalidade e regularidade da actividades dos postos consulares

OE 2: Maximizar a execução das políticas dirigidas às comunidades portuguesas

OE 3: Promover acções dirigidas às comunidades portuguesas

OE 4: Prestar apoio consular aos cidadãos portugueses no estrangeiro e outros decorrentes de compromissos internacionais

**Objectivos Operacionais**

**EFICÁCIA** 25,0%

**O1. Criar uma metodologia de registo e avaliação das ocorrências (OE1)** Ponderação: 10,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1. Data de entrega da proposta de metodologia			[15 a 31 de Outubro]	100,0%				

**O2. Implementar as orientações do Plano do Governo no domínio da modernização consular (OE2)** Ponderação: 15,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2. Percentagem de postos consulares abrangidos por medidas de modernização consular			(50% a 60%)	100,0%				

**O3. Assegurar as condições de operacionalização dos sistemas informáticos** Ponderação: 15,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 3. Percentagem de implementação da plataforma de futuros pedidos de helpdesk			(75% a 85%)	100,0%				

**O4. Garantir a realização de acções no âmbito do apoio cultural, social e jurídico (OE3)** Ponderação: 15,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4. Taxa de realização das acções destinadas aos cidadãos portugueses previstas no Plano de Actividades Aprovado			(75% a 85%)	100,0%				

**O5. Assegurar a criação de gabinetes de apoio ao emigrante através da celebração de protocolos (OE3)** Ponderação: 15,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5. N.º de Protocolos			(15 a 20)	100,0%				

**O6. Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência.** Ponderação: 15,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 6. Percentagem de propostas implementadas no âmbito do Gabinete de Emergência Consular			[40% a 50%]	100,0%				

**O7. Efectuar a avaliação dos GAE protocolados no ano de 2003** Ponderação: 15,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7. N.º de protocolos			(11 a 13)	100,0%				

**EFICIÊNCIA** 25,0%

**O8. Assegurar a informação aos postos consulares relativamente à legislação aprovada (OE1)** Ponderação: 35,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 8. Tempo de tratamento de informação a divulgar			(4 a 5 dias úteis)	50,0%				
Ind 9. Tempo de divulgação da legislação			(1 a 2 dias úteis)	50,0%				

**O9. Assegurar o apoio ao funcionamento dos postos consulares (OE1)** Ponderação: 30,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 10. Tempo de resposta às solicitações			[30 a 60 dias]	100,0%				

**QUAR: 2011**

**MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**

**DIRECÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS**

**O10. Assegurar o apoio social a cidadãos portugueses no estrangeiro** Ponderação: 35,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 11. Data de estabelecimento do protocolo			[15 a 28 de Fevereiro]	50,0%				
Ind 12. Percentagem de resposta a solicitações			(75% a 85%)	50,0%				

**QUALIDADE** 25,0%

**O11. Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores (OE1, 2 e 3)** Ponderação: 60,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 13. Nível de Satisfação dos Utilizadores			[3 a 3,999]	100,0%				

**O12. Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE4)** Ponderação: 40,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 14. Taxa de execução do plano de formação aprovado			(70% a 85%)	50,0%				
Ind 15. Nível de Satisfação dos Colaboradores			[3 a 3,999]	50,0%				

**Os objectivos mais relevantes são:**

Recursos Humanos - 2011	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	60		-60
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	240		-240
Diplomata	12	12		-12
Técnico Superior	12	324		-324
Assistente Técnico	8	400		-400
Assistente Operacional	6	30		-30
<b>Total</b>		<b>1066</b>		

Nº de Efectivos no Serviço	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2011
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço	103	102	

Recursos Financeiros (euros) - 2011	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	6.409.779,00 €		- 6.409.779,00 €
Aquisição de bens e serviços	2.074.184,00 €		- 2.074.184,00 €
Despesas com o Pessoal	3.640.548,00 €		- 3.640.548,00 €
Outras despesas correntes	695.047,00 €		- 695.047,00 €
PIDDAC	2.908.200,00 €		- 2.908.200,00 €
Outros			
<b>Total</b>	<b>9.317.979,00 €</b>		<b>- 15.727.758,00 €</b>

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1. Data de entrega da proposta de metodologia	Data da formalização da entrega
Ind 2. Percentagem de postos consulares abrangidos por medidas de modernização consular	Relatório de Actividades da DGACCP
Ind 3. Percentagem de implementação da plataforma de futuros pedidos de helpdesk	Relatório de actividades dos competentes serviços da DGACCP
Ind 4. Taxa de realização das acções destinadas aos cidadãos portugueses previstas no Plano de Actividades Aprovado	Datas de informações, ofícios, faxes tendentes à concretização das acções.
Ind 5. N.º de Protocolos	Listagem dos protocolos assinados

Ind 6. Percentagem de propostas implementadas no âmbito do Gabinete de Emergência Consular	Listagem da iniciativas implementas/executadas
Ind 7. Nº de protocolos	Relatorio da avaliação da Direcção Regional da DGACCP
Ind 8. Tempo de tratamento de informação a divulgar	Datas dos despachos dos responsáveis do serviço
Ind 9. Tempo de divulgação da legislação	Datas dos registos de saída das informações
Ind 10. Tempo de resposta às solicitações	Registo de saída das respostas às solicitações efectuadas
Ind 11. Data de estabelecimento do protocolo	Data da assinatura do protocolo
Ind 12. Percentagem de resposta a solicitações	Datas dos ofícios, faxes e telegramas
Ind 13. Nível de Satisfação dos Utilizadores	Inquérito de satisfação aos utilizadores (utentes)
Ind 14. Taxa de execução do plano de formação aprovado	Nº e datas de documentos técnicos elaborados de suporte à formação.
Ind. 15. Nível de Satisfação dos Colaboradores	Inquérito de satisfação aos colaboradores