

QUAR: 2015

Ministério dos Negócios Estrangeiros

EMBAIXADA DE PORTUGAL EM MAPUTO

MISSÃO:

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

Objetivos 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 direto 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 proteção consular e assegurar a adequada prestação de serviços consulares a utilizadores estrangeiros

OE5. Promover a melhoria organizacional a nível de estrutura, processos e pessoas **OBRIGATÓRIO**

Objetivos Operacionais

EFICÁCIA

40,0%

O1. Assegurar uma forte articulação com associações de cariz empresarial e empresas portuguesas locais e promover o investimento em Portugal (OE2)

Ponderação:

50,0%

Indicadores	2012	2013	2014 (1)	Meta 2015 (2)	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1. N.º de ações de diplomacia económica promovidas	160	120	302	287	57	431	100%	253	100,0%	3	0,00%

O2. Difundir e promover a cultura e a língua portuguesa no estrangeiro (OE3)

Ponderação:

50,0%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2. N.º de iniciativas de carácter cultural	40	50	65	56	10	83	100%	73	110,60%	5	10,60%

EFICIÊNCIA

40,0%

O3. Garantir a proteção 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: 28,0%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 3. Nível de resposta a pedidos de apoio social	85% A 90%	85%	93%	95%	5%	100%	100%	100%	100,0%	3	0%

O4. Promover a implementação de medidas que visem a facilitação e concessão de vistos, designamente a investidores estrangeiros (OE4) Ponderação: 34,0%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4. Tempo médio de concessão de vistos de negócios	n/d	n/d	2 dias	2 dias	1 dias	1 dias	100%	1,5 dias	100%	3	0%

O5. 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 (OE4) Ponderação: 28,0%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5. Taxa de resposta a pedidos (por amostragem. Tipologia do documento: procuração)	85%	85%	94%	95%	5%	100%	100%	98%	100%	3	0%

O6. Assegurar o reporte das informações aos Serviços Centrais do MNE (OE6) Ponderação: 10,0%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 6. Taxa de execução das atividades de reporte mensal (mapa de gestão de viaturas, mapas de assiduidade, mapas de receita, mapas de execução orçamental)	25%	58%	4%	até dia 9 de cada mês	1 dia	até dia 6 de cada mês	100%	72%	100%	3	0%

QUALIDADE

20,0%

O7. Melhorar a acessibilidade à informação sobre os serviços prestados e eventos realizados pela Embaixada e sobre o Estado Português (OE1) Ponderação: 50,0%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7. N.º de atualizações de conteúdos informativos no website do Posto	35	40	91	100	5	131	100%	104	100%	3	0%

O8. Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores (OE5) **OBRIGATÓRIO** Ponderação: 25,0%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 8. Nível de Satisfação dos Utilizadores OBRIGATÓRIO	3,50	3,50	n/d	3,50	0,50	5	100%	4,00	100%	3	0%

O9. Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE5) **OBRIGATÓRIO** Ponderação: 25,0%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 9. Taxa de execução do plano de formação aprovado OBRIGATÓRIO	80,00%	85,00%	n/d	85%	5%	100%	50%	72%	80%	1	-20%
Ind 10. Nível de Satisfação dos Colaboradores OBRIGATÓRIO	3,50	3,15	n/d	3,5	0,5	5	50%	3,93	100%	3	0%

Os objetivos mais relevantes são: O1, O2 e O4

Ponderação	Valor/Item	Valor Ponderado
Eficácia	40%	
O1	50,00%	20,00%
O2	50,00%	20,00%
Eficiência	40%	
O3	28,0%	11%
O4	34,0%	14%
O5	28,0%	11%
O6	10,0%	4%
Qualidade	20%	
O7	50%	10%
O8	25%	5%
O9	25%	5%
Total.....		100%

Recursos Humanos - 2015	Pontuação	2015 Planeado		2015 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	2	24	-1
Técnico Superior	12	11	132	13	156	2
Assistente Técnico	8	26	208	30	240	4
Assistente Operacional	5	13	65	13	65	0
Assistente de Residência	5	10	0	9	45	-1
Total		66	493	70	582	4
Nº de Efetivos no Serviço	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2013	31-12-2014	31-12-2015	
Nº de efetivos a exercer funções no Serviço	64	60	53	62	70	

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1. N.º de ações de diplomacia económica promovidas	Registos da AICEP.
Ind 2. N.º de iniciativas de carácter cultural	Sítio <i>web</i> da Embaixada de Portugal.
Ind 3. Nível de resposta a pedidos de apoio social	Registos dos Consulados.
Ind 4. Tempo médio de concessão de vistos de negócios	Registos dos Consulados.
Ind 5. Taxa de resposta a pedidos (por amostragem. Tipologia do documento: procuração)	Registos dos Consulados.
Ind 6. Taxa de execução das atividades de reporte mensal (mapa de gestão de viaturas, mapas de assiduidade, mapas de receita, mapas 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 7. N.º de atualizações de conteúdos informativos no website do Posto

Ind 8. Nível de Satisfação dos Utilizadores
OBRIGATÓRIO

Ind 9. Taxa de execução do plano de formação aprovado
OBRIGATÓRIO

Ind 10. Nível de Satisfação dos Colaboradores
OBRIGATÓRIO

Somatório das atualizações informativas dentro de determinado intervalo temporal (tarefa realizada directamente no site e em modo de edição).

Questionário de satisfação dos clientes externos.

Plano de formação e ações de formação realizadas.

Questionário de satisfação dos clientes internos.

OBSERVAÇÕES:

(1) A Embaixada considerou ser necessária uma reformulação da metodologia de contagem das ações de diplomacia económica passando a ser contabilizadas as seguintes metas que constavam em 2014 no Plano de Atividades do Centro de Negócios AICEP desta Embaixada:

- Apoio a associações nacionais em feiras e missões
- Apoio a empresas no mercado
- Recolha de oportunidades de negócio
- Reuniões com empresas locais
- Reuniões com empresas Portuguesas
- Diplomacia económica;
- Missões de empresas a Portugal

De assinalar que a interpretação dada pela AICEP ao indicador “Diplomacia Económica” se restringia a contabilizar as ações que dissessem respeito a contactos realizados com instituições públicas e outras representações diplomáticas, e que se caracterizassem por mera representação.

(2) A meta para 2015 inclui as seguintes ações previstas no Plano de Atividades da AICEP:

- Apoio a associações nacionais em feiras e missões
- Apoio a empresas no mercado (inclui reuniões)
- Identificação de novos contactos no mercado (institucionais, empresas, associações, câmaras de comércio)
- Recolha de oportunidade de negócio
- Reuniões com empresas locais
- Visitas de importadores e missões empresariais do mercado a Portugal