



**MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**  
**Embaixada de Portugal em Copenhaga**

---

**EMBAIXADA DE PORTUGAL**  
**EM**  
**COPENHAGA**

**PLANO**  
**DE**  
**ACTIVIDADES**

**ANO DE 2021**



**MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**  
**Embaixada de Portugal em Copenhaga**

---

---

**ÍNDICE**

<i>I.</i> NOTA INTRODUTÓRIA .....	3
<i>a)</i> Breve caracterização dos ambientes interno e externo em que se insere a actividade do Posto .....	4
<i>b)</i> Identificação dos destinatários.....	5
<i>c)</i> Missão, atribuições e competências.....	6
<i>II.</i> OBJECTIVOS E ESTRATÉGIAS .....	6
<i>a)</i> Objectivos estratégicos definidos no QUAR do posto e sua articulação com o Programa do Governo .....	6
<i>b)</i> Desdobramento em objectivos operacionais, nas dimensões de EFICÁCIA, EFICIÊNCIA e QUALIDADE; .....	7
<i>c)</i> Indicadores e metas definidas em cada objectivo operacional.....	8
<i>d)</i> Estratégia a adotar para cumprimento dos objectivos .....	9
<i>III</i> Actividades previstas e recursos .....	11
<i>a)</i> Listagem das acções, projectos e/ou actividades de cada indicador e respectiva calendarização .....	11
<i>b)</i> Listagem das actividades não enquadradas no QUAR mas que fazem parte do Plano de Actividades do Posto .....	13
<i>IV</i> QUAR.....	15



**MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**  
**Embaixada de Portugal em Copenhaga**

---

**I. NOTA INTRODUTÓRIA**

Para desempenhar as acções concretas resultantes dos objectivos da Política Externa portuguesa definidos pelo Governo, a Embaixada de Portugal em COPENHAGA tem desenvolvido e orientado a sua atividade em defesa dos interesses de Portugal no quadro das Convenções de Viena.

*(i) Actividade Política*

A actividade política da Embaixada em Copenhaga visa o aprofundamento das relações bilaterais nas suas múltiplas vertentes, bem como potenciar interesses comuns, i. a., nos âmbitos da União Europeia, NATO e Nações Unidas.

*(ii) Actividade Económica*

No que respeita à atividade económica da Embaixada, esta tem incidido no aprofundamento do relacionamento bilateral económico e comercial e na promoção e na internacionalização da economia portuguesa, visando captar investimento e promover o turismo, as empresas, os produtos e as marcas portuguesas na Dinamarca.

*(iii) Actividade Cultural*

Com o apoio do Camões - Instituto da Cooperação e da Língua, a Embaixada tem apostado em actividades culturais que divulguem e promovam a cultura e a língua portuguesas e os artistas/autores nacionais contemporâneos, reforçando a imagem e o prestígio cultural do nosso país e conferindo-lhe, assim, uma maior projecção e visibilidade. De igual modo, tem desenvolvido acções de promoção da lusofonia, como veículo de comunicação e elo de ligação tanto com as Comunidades Portuguesas como com os que se expressam em português.

Tem priorizado o desenvolvimento de parcerias com organismos e entidades culturais dinamarquesas, visando, por um lado, uma optimização de recursos e, por



**MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**  
**Embaixada de Portugal em Copenhaga**

---

outro, alcançar um público mais vasto. No âmbito das acções e iniciativas culturais desenvolvidas, realçam-se as áreas cinematográfica e musical. Destas, destacam-se a apresentação de filmes, incluindo curtas-metragens e documentários; e a organização de concertos e de espetáculos de fado, com manifesto sucesso junto do público dinamarquês.

**a) Breve caracterização dos ambientes interno e externo em que se insere a actividade do Posto**

A actividade da Embaixada desenvolve-se em duas frentes: em primeiro lugar, na Dinamarca, incluindo as suas dependências (a Gronelândia e as Ilhas Faroé) e, em segundo lugar, na Lituânia, procurando-se acompanhar a sua situação política e económica.

Relativamente à Dinamarca, a Embaixada enquadra-se num ambiente (administração pública, empresas) geralmente aberto em termos de contactos, mas muito exigente em termos de cumprimento de prazos e do fornecimento de respostas concretas. Muito embora o grau de domínio da língua inglesa pela população seja extremamente elevado, regista-se a existência de um largo conjunto de documentação e tomadas de posição nacionais que não estão traduzidas para inglês. Tal representa um desafio adicional num contexto de limitação dos recursos humanos da Embaixada.

No que se refere à Lituânia, o principal desafio consiste na distância e na falta de recursos humanos e orçamentais para fazer um acompanhamento mais próximo da realidade do país. Não obstante, os contactos directos com o MNE lituano são, em geral, simples e produtivos.

Tratam-se de dois Estados, um de pequena e outro de média dimensão, dos quais Portugal é parceiro na União Europeia, aliado na Aliança Atlântica, partilhando ainda a participação em organizações regionais como o Conselho da Europa ou a OSCE.



## MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS Embaixada de Portugal em Copenhaga

---

O ano de 2021 será um ano especial a dois títulos diferentes.

Por um lado, o exercício local das tarefas ligadas à Presidência do Conselho da União Europeia obrigará a Embaixada, no decurso do primeiro semestre, a um conjunto de atividades e compromissos excepcionais, designadamente a organização de eventos e reuniões com a participação das Embaixadas de todos os outros Estados-membro, que terão inevitavelmente um impacto na prestação habitual da Embaixada.

Por outro lado, essa mesma atividade da Embaixada continuará, em todas as áreas de ação, a ser grandemente condicionada pelas fortes restrições resultantes do confinamento imposto pelo COVID 19, o qual, simultaneamente, obrigará a Embaixada a tarefas de informação e de acompanhamento que assumem natureza verdadeiramente excepcional. Todos os objetivos e estratégias indicadas neste documento terão de ser analisados e avaliados à luz deste enquadramento único, sendo à partida impossível prever quanto tempo e com que grau de profundidade as restrições se irão manter.

### **b) Identificação dos destinatários**

- Autoridades portuguesas, dinamarquesas e lituanas;
- Empresas portuguesas, dinamarquesas e lituanas;
- Comunidades portuguesas;
- Entidades culturais portuguesas, dinamarquesas e lituanas;
- Organizações internacionais baseadas em Copenhaga.



**MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**  
**Embaixada de Portugal em Copenhaga**

---

**c) Missão, atribuições e competências**

Prossecução das atribuições concretas resultantes dos objectivos da Política Externa portuguesa definidos pelo Governo, no quadro das atribuições gerais fixadas nas Convenções de Viena.

**II. OBJECTIVOS E ESTRATÉGIAS**

Cada um dos objectivos será concretizado através de objectivos operacionais de desempenho a serem concretizados pela Embaixada, por meio do desenvolvimento das respectivas propostas e actividades. A estratégia definida pretende garantir o alinhamento com as orientações supramencionadas, procurando esta Embaixada afinar os seus pontos críticos para a realização da sua missão.

A definição de objectivos e estratégias é transversal, abrangendo todas as áreas de actividade, designadamente as áreas económica, cultural, consular e organizacional.

**a) Objectivos estratégicos definidos no QUAR do posto e sua articulação com o Programa do Governo**

→ 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;

→ Promover a difusão da língua e cultura portuguesas nos Estados acreditadores;

→ Garantir às Comunidades Portuguesas o pleno exercício dos seus direitos, bem como uma protecção consular eficaz, assegurando a adequada prestação de serviços consulares;

→ Promover a melhoria organizacional a nível de estrutura, processos e pessoas.



**MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**  
**Embaixada de Portugal em Copenhaga**

---

---

**b) Desdobramento em objectivos operacionais, nas dimensões de EFICÁCIA, EFICIÊNCIA e QUALIDADE;**

EFICÁCIA

- Desenvolver iniciativas que promovam o investimento estrangeiro em Portugal;
- Desenvolver iniciativas que promovam a imagem e a marca Portugal;
- Difundir e promover a cultura e a língua portuguesas no estrangeiro.

EFICIÊNCIA

- Garantir a prestação de informação financeira aos Serviços Centrais do MNE;
- 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.

QUALIDADE

- Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores;
- Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores.



**MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**  
**Embaixada de Portugal em Copenhaga**

**c) Indicadores e metas definidas em cada objectivo operacional**

Objectivos Operacionais											
<b>EFICÁCIA</b>											<b>40,0%</b>
<b>O4. Desenvolver iniciativas que promovam o investimento estrangeiro em Portugal (OE2)</b>											<b>Ponderação: 25,0%</b>
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5. N.º de ações de divulgação de oportunidades de investimento em Portugal	13	3	3	5	1	6	100%				
<b>O5. Desenvolver iniciativas de promoção da imagem e da projeção de Portugal e das suas comunidades no estrangeiro (OE2)</b>											<b>Ponderação: 25,0%</b>
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7. N.º de ações de promoção de produtos/serviços portugueses	4	14	0	2	1	3	100%				
<b>O8. Difundir e promover a cultura e a língua portuguesa no estrangeiro (OE3)</b>											<b>Ponderação: 25,0%</b>
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 15. N.º de iniciativas de carácter cultural	32	32	16	21	2	23	100%				
<b>O10. Assegurar uma maior proximidade do serviço consular aos utentes através da realização de permanências consulares (OES)</b>											<b>Ponderação: 25,0%</b>
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 18. Taxa de execução de Permanências e Antenas consulares face ao número de ações previstas	n/a	100	33	3 permanências	1 permanência	0 permanências	100%				
<b>EFICIÊNCIA</b>											<b>35,0%</b>
<b>O14. Garantir a prestação de informação financeira aos Serviços Centrais do MNE (OE5)</b>											<b>Ponderação: 8,34%</b>
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 28. Taxa de transferências das receitas dos emolumentos consulares efetuadas no prazo definido	100,00%	100,00%	100,00%	até dia 9 de cada mês	1 dia	até dia 6 de cada mês	100%				
<b>O16. 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 (OE5)</b>											<b>Ponderação: 8,33%</b>
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 32. Taxa de resposta a pedidos (por amostragem; definir a tipologia de documento)	100,00%	100,00%	100,00%	85%	5%	100%	100%				
<b>O18. Assegurar o reporte das informações aos Serviços Centrais do MNE (OE7)</b>											<b>Ponderação: 8,33%</b>
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 34. Prazo de envio ao MNE dos documentos relativos à receita consular arrecada	n/a	100,00%	100,00%	até dia 5 de cada mês	1 dia	até dia 3 de cada mês	50%				
Ind 35. Prazo de execução para o reporte mensal da informação relativa ao mapa de execução orçamental	n/a	100,00%	100,00%	até dia 9 de cada mês	1 dia	até dia 6 de cada mês	50%				
<b>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 (OE7)</b>											<b>Ponderação: 75,0%</b>
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 41: Percentagem de postos de trabalho alvo de intervenção de melhoria/adaptação na sequência de verificação pelos técnicos de SST <b>OBRIGATORIO</b>	n/a	n/a	n/a	50%	10%	40%	33,3%				
Ind 42: Percentagem de trabalhadores com frequência de ações de formação profissional <b>OBRIGATORIO</b>	n/a	n/a	n/a	60%	10%	50%	33,4%				
Ind 43: N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis <b>OBRIGATORIO</b>	n/a	n/a	n/a	1 protocolo	1 protocolo	2 protocolos	33,3%				
<b>QUALIDADE</b>											<b>25,0%</b>
<b>O21. Assegurar a implementação de uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores (OE7) <b>OBRIGATORIO</b></b>											<b>Ponderação: 50,0%</b>
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 48. Nível de Satisfação dos Utilizadores <b>OBRIGATORIO</b>	4,72	n/a	4,06	3,5	0,5	5	100%				
<b>O22. Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE7) <b>OBRIGATORIO</b></b>											<b>Ponderação: 50,0%</b>
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 <b>OBRIGATORIO</b>	100,00%	n/a	100,00%	85%	5%	100%	50%				
Ind 51. Nível de Satisfação dos Colaboradores <b>OBRIGATORIO</b>	3,99	n/a	4,04	3,5	0,5	5	50%				





**MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**  
**Embaixada de Portugal em Copenhaga**

---

**d) Estratégia a adotar para cumprimento dos objectivos**

Considerando a dimensão dos recursos humanos e orçamentais existentes, procura-se desenvolver um esforço contínuo de rentabilização dos meios disponíveis, a fim de se alcançarem os objectivos operacionais de EFICÁCIA, de EFICIÊNCIA e de QUALIDADE para o ano em curso.

No cumprimento dos seus objectivos, as linhas estratégicas para o Plano de Atividades 2021 da Embaixada são definidas da seguinte forma:

Com o primeiro objetivo operacional, “*Desenvolver iniciativas que promovam o investimento estrangeiro em Portugal*”, pretende-se, designadamente, contribuir para atrair o investimento estrangeiro para Portugal.

No que respeita ao segundo objetivo operacional, “*Desenvolver iniciativas que promovam a imagem e marca Portugal*”, pretende-se, nomeadamente, contribuir para a promoção dos produtos e das actividades económicas nacionais.

“*Difundir e promover a cultura e a língua portuguesa no estrangeiro*” é tido como essencial para efeitos do reforço do relacionamento cultural bilateral, e é potenciado pelos objectivos anteriores.

No âmbito do reforço da eficácia do controlo orçamental, o quarto objectivo operacional “*Garantir a prestação de informação financeira aos Serviços Centrais do MNE*”, assume um papel central na aplicação e monitorização, conforme previsto na Lei de Enquadramento Orçamental, assumindo-se a importância de realizar as transferências das receitas e emolumentos nos prazos definidos.

O quinto objectivo operacional estabelecido, “*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*”, foca-se essencialmente na quantificação e controle do número de falhas e pedidos apresentados.



**MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**  
**Embaixada de Portugal em Copenhaga**

---

No sexto objectivo operacional, “*Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores*”, proceder-se-á à quantificação e controle regular dos questionários de satisfação dos utilizadores.

Por fim, o sétimo objectivo operacional, “*Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores*”, consagra a relevância de criar condições que tornem possível o desenvolvimento de conhecimentos especializados e a sua actualização regular, quantificado em acções de formação e níveis de satisfação.

Relativamente ao quadro de pessoal, e à semelhança de anos anteriores, está planeada a reposição do número de funcionários em duas posições: um Assistente Técnico, no seguimento da saída eminente de um dos funcionários que irá passar à reforma; e um Assistente de Residência, para colmatar a vaga de cozinheiro no seguimento da rescisão de contrato da antiga funcionária em 2015, e que tem sido preenchida com uma prestação de serviços. Mesmo com estes elementos, o quadro da embaixada fica abaixo do existente em 2011, quando o posto era apenas responsável por 1 país e residiam aqui menos de 1/4 dos portugueses atualmente existentes.

Por este motivo, do qual resulta uma maior afluência aos serviços consulares, foi concluído em fevereiro de 2021 o concurso de recrutamento externo que permitiu a contratação de um Assistente Técnico, permitindo assim a colocação de mais 1 funcionário a tempo inteiro na Secção Consular.

Em ano de Presidência Portuguesa da UE, pretende-se organizar várias reuniões e possivelmente alguns eventos. As reuniões terão um formato digital e algumas em formato híbrido, já a organização dos eventos estará dependente das restrições sanitárias anunciadas pelas autoridades dinamarquesas.



**MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**  
**Embaixada de Portugal em Copenhaga**

---

**III Actividades previstas e recursos**

**a) Listagem das acções, projectos e/ou actividades de cada indicador e respectiva calendarização**

Plano de Actividades Culturais propostas ao CICL para 2021

Atendendo às limitações atuais no que concerne à realização de eventos culturais, mas com a esperança de que 2021 seja um ano de evolução positiva, pretende-se com estas propostas dar continuidade à colaboração com interlocutores e instituições com quem se tem trabalhado, para além de potenciar o conhecimento da língua e cultura portuguesas, tentando ainda sinergias com aspetos de promoção económica e turismo.

**Na Dinamarca:**

- Comemorações do Dia da Língua Portuguesa
- Exposição RAIZ – de Helena Gonçalves
- A desenhar Portugal
- Poderá a política das quotas aplicar-se ao mundo das artes?
- Arte: tão longe e tão perto da Ciência

**Na Lituânia:**

- Comemorações do Dia da Língua Portuguesa;

Plano de Actividades da Secção Consular da Embaixada

A Secção Consular da Embaixada de Portugal em Copenhaga tem orientado a sua actividade para o estabelecimento de uma ligação efectiva com a Comunidade Portuguesa na sua área de jurisdição, nomeadamente através da desburocratização

---



## **MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**

### **Embaixada de Portugal em Copenhaga**

---

dos procedimentos; simplificação dos actos consulares; modernização das estruturas da rede; e da utilização das novas tecnologias de informação e comunicação.

O número de cidadãos nacionais inscritos na Secção Consular tem tido um aumento constante, registando-se cerca de 3.400 inscritos em 31.12.2020. A comunidade encontra-se essencialmente na faixa etária compreendida entre os 18 e os 55 anos.

Recorde-se que os dados oficiais disponibilizados pelas autoridades dinamarquesas apontam para 4.037 residentes de nacionalidade portuguesa (dezembro de 2020). Assiste-se, assim, a um aumento muito significativo dos atos consulares praticados.

A comunidade portuguesa na Dinamarca é relativamente heterogénea. O país tem acolhido um número considerável de profissionais altamente especializados. Regista-se também a chegada de estudantes que aqui iniciam a sua vida profissional, uma vez concluída a sua formação. Grande parte destes está fixada em Copenhaga, Århus e Odense. Além da presença de estudantes universitários, destaca-se a de investigadores integrados em centros de investigação, instituições académicas e sector privado; profissionais da área da saúde e farmacêutica; hotelaria; e também no sector da construção civil, especialmente nas obras de prolongamento das linhas de metro em Copenhaga.

Por outro lado, os Consulados Honorários nas Ilhas Faroé (DK), Kaunas (LT) e Odense (DK), têm sido já por muitas vezes intermediários de comunicação entre a Embaixada e os cidadãos portugueses ali residentes.

No que se refere ao grau de utilização dos recursos humanos, tem sido realizado um aproveitamento máximo dos recursos disponíveis, de forma a garantir o normal funcionamento dos serviços consulares. A contratação de um Assistente Técnico, que iniciou funções em março, irá certamente permitir uma melhor gestão do trabalho consular.



**MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**  
**Embaixada de Portugal em Copenhaga**

---

Por outro lado, a Secção Consular procura participar na modernização da sua rede recorrendo à utilização das novas tecnologias de informação e comunicação, prosseguindo uma política de utilização mais eficiente dos recursos humanos existentes e do respectivo aperfeiçoamento profissional. Apesar dos progressos alcançados, persistem algumas dificuldades de adaptação aos novos sistemas informáticos, pelo que se afiguram essenciais cursos de reciclagem e aprendizagem ao longo da vida, para além das derivadas das limitações dos equipamentos informáticos aqui existentes (máquinas com mais de 6 anos). Pretende-se, em 2021, dar igualmente continuidade ao processo de renovação dos meios informáticos.

Constitui outra prioridade a continuação da realização de permanências consulares, encontrando-se planeadas para 2021 três deslocações (Vejle em maio; Vilnius em setembro, e Aarhus em novembro), respondendo, deste modo, ao aumento do número de cidadãos nacionais residentes fora de Copenhaga/Zelândia e contribuindo para o estreitamento das relações deste posto com a comunidade residente na Dinamarca e na Lituânia.

A Secção Consular continuará a disponibilizar as suas instalações para a realização de exames da Universidade Aberta, assegurado o controlo e supervisão dos mesmos, autorizando, para o efeito, a cumulação temporária de funções aos funcionários da Embaixada.

**b) Listagem das atividades não enquadradas no QUAR mas que fazem parte do Plano de Actividades do Posto**

**Estrutura do Plano de Atividades 2021 - AICEP**

**Ações a desenvolver**

Nº ações estimadas: 2

---



**MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**  
**Embaixada de Portugal em Copenhaga**

---

- Visita a Portugal de importador dinamarquês da fileira Casa
- Visita a Portugal de importador/*opinion leader* dinamarquês da fileira Agroalimentar e Bebidas



# MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS

## Embaixada de Portugal em Copenhaga

### IV QUAR

QUAR: 2021												
Ministério dos Negócios Estrangeiros												
IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO/POSTOS BILATERAIS												
EMBAIXADA DE PORTUGAL EM COPENHAGA												
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												
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 defesa e projecção da língua portuguesa e da cidadania lusófona												
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 <b>OBRIGATORIO</b>												
Objectivos Operacionais												
EFICÁCIA												
O4. Desenvolver iniciativas que promovam o investimento estrangeiro em Portugal (OE2)											Ponderação:	40,0%
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 5. N.º de ações de divulgação de oportunidades de investimento em Portugal	13	3	3	5	1	6	100%					
O5. Desenvolver iniciativas de promoção da imagem e da projecção de Portugal e das suas comunidades no estrangeiro (OE2)											Ponderação:	25,0%
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 7. N.º de ações de promoção de produtos/serviços portugueses	4	14	0	2	1	3	100%					
O8. Difundir e promover a cultura e a língua portuguesa no estrangeiro (OE3)											Ponderação:	25,0%
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 15. N.º de iniciativas de carácter cultural	32	32	16	21	2	23	100%					
O10. Assegurar uma maior proximidade do serviço consular aos utentes através da realização de permanências consulares (OE5)											Ponderação:	25,0%
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 18. Taxa de execução de Permanências e Antenas consulares face ao número de ações previstas	n/a	100	33	3 permanências	1 permanência	0 permanências	100%					
EFICIÊNCIA												
O14. Garantir a prestação de informação financeira aos Serviços Centrais do MNE (OE5)											Ponderação:	8,34%
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 28. Taxa de transferências das receitas dos emolumentos consulares efetuadas no prazo definido	100,00%	100,00%	100,00%	até dia 9 de cada mês	1 dia	até dia 6 de cada mês	100%					
O16. 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 (OE5)											Ponderação:	8,33%
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 32. Taxa de resposta a pedidos (por amostragem; definir a tipologia de documento)	100,00%	100,00%	100,00%	85%	5%	100%	100%					
O18. Assegurar o reporte das informações aos Serviços Centrais do MNE (OE7)											Ponderação:	8,33%
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 34. Prazo de envio ao MNE dos documentos relativos à receita consular arrecada	n/a	100,00%	100,00%	até dia 5 de cada mês	1 dia	até dia 3 de cada mês	50%					
Ind 35. Prazo de execução para o reporte mensal da informação relativa ao mapa de execução orçamental	n/a	100,00%	100,00%	até dia 9 de cada mês	1 dia	até dia 6 de cada mês	50%					
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 (OE 7)											Ponderação:	75,0%
Indicadores	2018	2019	2020	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 41: Percentagem de postos de trabalho alvo de intervenção de melhoria/adaptação na sequência de verificação pelos técnicos de SST <b>OBRIGATORIO</b>	n/a	n/a	n/a	50%	10%	40%	33,3%					
Ind 42: Percentagem de trabalhadores com frequência de ações de formação profissional <b>OBRIGATORIO</b>	n/a	n/a	n/a	60%	10%	50%	33,4%					
Ind 43: Nº de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis <b>OBRIGATORIO</b>	n/a	n/a	n/a	1 protocolo	1 protocolo	2 protocolos	33,3%					
QUALIDADE												
O21. Assegurar a implementação de uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores (OE7) <b>OBRIGATORIO</b>											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 <b>OBRIGATORIO</b>	4,72	n/a	4,06	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) <b>OBRIGATORIO</b>											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 <b>OBRIGATORIO</b>	100,00%	n/a	100,00%	85%	5%	100%	50%					
Ind 51. Nível de Satisfação dos Colaboradores <b>OBRIGATORIO</b>	3,99	n/a	4,04	3,5	0,5	5	50%					
Os objectivos mais relevantes são: O19, O21 e O22												
Recursos Humanos - 2021												
Recursos Humanos - 2021	Pontuação	2021		Desvio								
		Efetivos	Pontuação									
Dirigentes - Direção superior	20	1	20	0	-1							
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	1	16	0	-1							
Diplomata	12	0	0	0	0							
Técnico Superior	12	2	24	0	-2							
Assistente Técnico	8	4	32	0	-4							
Assistente Operacional	5	1	5	0	-1							
Assistente de Residência	5	2	10	0	-2							
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>107</b>	<b>0</b>	<b>-11</b>							
Nº de Electivos no Serviço												
	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2020	31-12-2021							
Nº de electivos a exercer funções no Serviço	7	10	10	10								

Copenhaga, 06 de abril de 2021