

QUAR: 2021

Ministério dos Negócios Estrangeiros

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO/POSTOS BILATERAIS

EMBAIXADA DE PORTUGAL EM COPENHAGA

MISSÃO:

Prosecução 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 a 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 **OBRIGATÓRIO**

Objectivos Operacionais

**EFICÁCIA** 40,0%

O4. Desenvolver iniciativas que promovam o investimento estrangeiro em Portugal (OE2) Ponderação: 25,0%

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%	4	80%	CUMPRIU	-20%

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%	5	250%	SUPEROU	150

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%	16	84%	NÃO CUMPRIU	-16%

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%	2	100%	CUMPRIU	0%

**EFICIÊNCIA** 35,0%

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%	até dia 12	83%	NÃO CUMPRIU	-13%

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%	100%	100%	SUPEROU	15%

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%	até dia 5	100%	CUMPRIU	0%
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%	até dia 5	100%	CUMPRIU	0%

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) **OBRIGATÓRIO** 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>OBRIGATÓRIO</b>	n/a	n/a	n/a	50%	10%	40%	33,3%	40%	100%	CUMPRIU	0%
Ind 42: Percentagem de trabalhadores com frequência de ações de formação profissional <b>OBRIGATÓRIO</b>	n/a	n/a	n/a	60%	10%	50%	33,4%	60%	100%	CUMPRIU	0%
Ind 43: N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis <b>OBRIGATÓRIO</b>	n/a	n/a	n/a	1 protocolo	1 protocolo	2 protocolos	33,3%	0	100%	CUMPRIU	0%

**QUALIDADE** 25,0%

O21. Assegurar a implementação de uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores (OE7) **OBRIGATÓRIO** 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>OBRIGATÓRIO</b>	4,72	n/a	4,06	3,5	0,5	5	100%	4,24	121%	SUPEROU	21%

O22. Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE7) **OBRIGATÓRIO** 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>OBRIGATÓRIO</b>	100,00%	n/a	100,00%	85%	5%	100%	50%	100,0%	100%	SUPEROU	15%
Ind 51. Nível de Satisfação dos Colaboradores <b>OBRIGATÓRIO</b>	3,99	n/a	4,04	3,5	0,5	5	50%	3,91	117%	SUPEROU	17%

Os objectivos mais relevantes são: O19, O21 e O22

Recursos Humanos - 2021	Pontuação	2021 Planeado		2021 Executado		Desvio
		Efetivos	Pontuação	Efetivos	Pontuação	
Dirigentes - Direção superior	20	1	20	1	20	0
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	1	16	1	16	0
Diplomata	12	0	0	0	0	0
Técnico Superior	12	2	24	2	24	0
Assistente Técnico	8	4	32	3	24	-1
Assistente Operacional	5	1	5	1	5	0
Assistente de Residência	5	2	10	2	10	0
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>107</b>	<b>10</b>	<b>99</b>	<b>-1</b>

N.º de Efetivos no Serviço	31/12/2017	31/12/2018	31-12-2019	31/12/2020	31/12/2021
N.º de efetivos a exercer funções no Serviço	7	10	10	10	10

Recursos Financeiros (euros) - 2021		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 5. N.º de ações de divulgação de oportunidades de investimento em Portugal	Relatório AICEP
Ind 7. N.º de ações de promoção de produtos/serviços portugueses	Relatório AICEP
Ind 15. N.º de iniciativas de carácter cultural	Relatório Anual de Atividades Culturais
Ind 18. Taxa de execução de Permanências e Antenas consulares face ao número de ações previstas	Plano Permanências Consulares do posto
Ind 28. Taxa de transferências das receitas dos emolumentos consulares efetuadas no prazo definido	Comprovativos de transferências
Ind 32. Taxa de resposta a pedidos (por amostragem; definir a tipologia de documento)	Mapa Anual de Emolumentos
Ind 34. Prazo de envio ao MNE dos documentos relativos à receita consular arrecada	Comunicações eletrónicas com o MNE
Ind 35. Prazo de execução para o reporte mensal da informação relativa ao mapa de execução orçamental	Plataforma Gestão de Recursos
Ind 41: Percentagem de postos de trabalho alvo de intervenção de melhoria/adaptação na sequência de verificação pelos técnicos de SST <b>OBRIGATÓRIO</b>	Tickets Apoiotic + Equipamento recebido (inventário)
Ind 42: Percentagem de trabalhadores com frequência de ações de formação profissional <b>OBRIGATÓRIO</b>	Certificados de formação
Ind 43: N.º de protocolos criados com empresas ou organizações para que os trabalhadores beneficiem de condições mais favoráveis <b>OBRIGATÓRIO</b>	n/a
Ind 48. Nível de Satisfação dos Utilizadores <b>OBRIGATÓRIO</b>	Questionários de satisfação
Ind 50. Taxa de execução do plano de formação aprovado <b>OBRIGATÓRIO</b>	Plano de formação anual
Ind 51. Nível de Satisfação dos Colaboradores <b>OBRIGATÓRIO</b>	Questionário anual de satisfação