

QUAR: 2022

Ministério dos Negócios Estrangeiros

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

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

OE3. Promover a defesa e projeção da língua portuguesa, da cultura e ciência portuguesa

OE5. Garantir às Comunidades Portuguesas o pleno exercício dos seus direitos, uma eficaz protecção consular e continuar a modernização de forma a assegurar adequada prestação de serviços consulares

OE7. Promover a melhoria organizacional a nível de estrutura, processos e pessoas **OBRIGATORIO**

Objectivos Operacionais

EFICÁCIA

40,0%

O4. Desenvolver iniciativas que promovam o investimento estrangeiro em Portugal (OE2)

Ponderação: 25,0%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5. N.º de ações de divulgação de oportunidades de investimento em Portugal	3	3	4	5	1	6	100%				

O5. Desenvolver iniciativas de promoção da imagem e da projeção de Portugal e das suas comunidades no estrangeiro (OE2)

Ponderação: 25,0%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7. N.º de ações de promoção de produtos/serviços portugueses	14	0	5	2	1	3	100%				

O8. Difundir e promover a cultura e a língua portuguesa no estrangeiro (OE3)

Ponderação: 25,0%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 15. N.º de iniciativas de carácter cultural	32	16	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	2019	2020	2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 18. Taxa de execução de presenças consulares face ao número de ações previstas	100%	33%	67%	3 permanências	1 permanência	2 permanências	100%				

EFICIÊNCIA

35,0%

O14. Garantir a prestação de informação financeira aos Serviços Centrais do MNE (OE5)

Ponderação: 8,3%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	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%	83,00%	até dia 8 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: 8,3%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	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: 8,3%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 34. Prazo de envio ao MNE dos documentos relativos à receita consular arrecada	100,00%	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	100,00%	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) **OBRIGATORIO**

Ponderação: 75,0%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 41: Taxa de execução das medidas previstas nos domínios da segurança e da saúde no trabalho OBRIGATORIO	n/a	n/a	40%	50%	10%	40%	33,30%				
Ind 42: Taxa de execução das iniciativas previstas na motivação dos trabalhadores OBRIGATORIO	n/a	n/a	60%	60%	10%	50%	33,40%				
Ind 43: Taxa dos processos que favorecem a conciliação da vida pessoal e profissional deferidos OBRIGATORIO	n/a	n/a	0	1 protocolo	1 protocolo	2 protocolos	33,30%				

QUALIDADE

25,0%

O21. Assegurar a implementação de uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores (OE7) **OBRIGATORIO**

Ponderação: 50,0%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 48. Nível de Satisfação dos Utilizadores OBRIGATORIO	n/a	4,06	4,24	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) **OBRIGATORIO**

Ponderação: 50,0%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 50. Taxa de execução do plano de formação aprovado OBRIGATORIO	n/a	100,00%	100,00%	85%	5%	100%	50%				
Ind 51. Nível de Satisfação dos Colaboradores OBRIGATORIO	n/a	4,04	3,91	3,5	0,5	5	50%				

Os objectivos mais relevantes são: O19, O21 e O22

Recursos Humanos - 2022	Pontuação	2022		2022 Executado		Desvio
		Efetivos	Pontuação	Efetivos	Pontuação	
Dirigentes - Direção superior	20	1	20	0	0	-1
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	1	16	0	0	-1
Diplomata	12	0	0	0	0	0
Técnico Superior	12	2	24	0	0	-2
Assistente Técnico	8	4	32	0	0	-4
Assistente Operacional	5	1	5	0	0	-1
Assistente de Residência	5	2	10	0	0	-2
Total		11	107	0	0	-11

Nº de Efectivos no Serviço	31/12/2018	31/12/2019	31-12-2020	31/12/2021	31/12/2022
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço	10	10	10	10	

Recursos Financeiros (euros) - 2022		Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento				
Aquisição de bens e serviços				
Despesas com o Pessoal				
Outras despesas correntes				
PIDDAC				
Total				

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 presenças 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: Taxa de execução das medidas previstas nos domínios da segurança e da saúde no trabalho OBRIGATORIO	Tickets Apoiotic + Equipamento recebido (inventário)
Ind 42: Taxa de execução das iniciativas previstas na motivação dos trabalhadores OBRIGATORIO	Certificados de formação
Ind 43: Taxa dos processos que favorecem a conciliação da vida pessoal e profissional deferidos OBRIGATORIO	n/a
Ind 48. Nível de Satisfação dos Utilizadores OBRIGATORIO	Questionários de satisfação
Ind 50. Taxa de execução do plano de formação aprovado OBRIGATORIO	Plano de formação anual
Ind 51. Nível de Satisfação dos Colaboradores OBRIGATORIO	Questionário anual de satisfação