

MISSÃO

Orientar a acção portuguesa nas instituições próprias da União Europeia, as relações bilaterais com os respectivos Estados - Membros e outros admitidos como candidatos, bem como acompanhar e coordenar a definição das posições nacionais sobre as políticas da União Europeia, em conjunto com todos os ministérios sectoriais competentes e com os órgãos de governo próprio das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira

Objectivos Estratégicos

OE 1: Garantir a participação portuguesa nas instâncias da U.E. de acordo com os objectivos estabelecidos pelo Governo

OE 2: Assegurar a eficácia na coordenação das posições nacionais sobre as políticas da União Europeia

OE 3: Fomentar a participação na construção europeia, contribuindo para uma maior informação e interesse dos cidadãos nacionais

OE 4: Assegurar a eficiência e eficácia operacional dos recursos atribuídos

Objectivos Operacionais

EFICÁCIA

30.0%

O1. Assegurar a participação nas reuniões relevantes (OE1)

Ponderação:

30.0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1. Taxa de participação nas reuniões relevantes	78.5%	84.1%		80.0%	5.0%	100.0%	100.0%				

O2. Desenvolver actividades de coordenação (OE2)

Ponderação:

30.0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2. Taxa de reuniões de coordenação	103.1%	104.8%		90.0%	2.5%	100.0%	50.0%				
Ind 3. Taxa de execução de reuniões e diligências efetuadas com Embaixadas acreditadas em Lisboa	108.7%	110.4%		90.0%	2.5%	100.0%	50.0%				

O3. Executar as acções de informação e formação (OE3)

Ponderação:

30.0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4. N.º de conteúdos digitais e pedagógicos (novos e/ou atualizados)	93	621		500	50	688	25.0%				
Ind 5. Grau de execução dos Projetos	100.0%	100.0%		90.0%	5.0%	100.0%	25.0%				
Ind 6. N.º de acções de formação e/ou informação	n.d.	n.d.		60	10	88	15.0%				
Ind 7. N.º de utilizadores ativos na comunidade electrónica do CIEJD	77,184	79.012		67,500	2,500	87,500	15.0%				
Ind 8. N.º de páginas visualizadas no Portal Eurocid.pt	n.d.	n.d.		500,000	50,000	687,500	20.0%				

O4. Coordenar o processo de elaboração das atas de reconhecimento de fronteira para cumprimento do Tratado de Limites

Ponderação:

10.0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 9. Percentagem de atas de reconhecimento de fronteira elaboradas	86.5%	97.0%		80.0%	5.0%	100.0%	100.0%				

EFICIÊNCIA

50.0%

O5. Desenvolver boas práticas de gestão e tratamento da informação da DGAE com vista à sua maior operacionalidade (OE4)

Ponderação:

10.0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 10. N.º de iniciativas de boas práticas e melhorias de procedimentos	7	5		2	1	4	100.0%				

O6. Assegurar a resposta aos casos de má aplicação das regras do Mercado Interno (OE2)

Ponderação:

20.0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 11. Tempo médio de receção e avaliação de queixas submetidas pelos centros SOLVIT do EEE	1,5 dias	1,5 dias		3 dias	1 dia	1,5 dias	50.0%				
Ind 12. Tempo médio de receção e avaliação de queixas submetidas pelos cidadãos nacionais ao SOLVIT PT	2,5 dias	2,5 dias		3 dias	1 dia	1,5 dias	50.0%				

O7. Aprofundar a divulgação e a sensibilização da Convenção de Albufeira

Ponderação:

10.0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 13. Prazo das respostas aos pedidos de parecer e esclarecimento da Assembleia da República e de outras entidades	5 dias	5 dias		5 dias	2 dias	2 dias	100.0%				

O8. Assegurar a elaboração de contributos, de forma adequada e atempada, quer às solicitações da rede dos serviços externos, quer para as reuniões e encontros no quadro da U.E. ou de foro bilateral (OE1, 2 e 3)

Ponderação:

15.0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 14. Percentagem de contributos entregues no prazo e com adequação expectável	99.0%	99.0%		90%	2.5%	100%	100.0%				

O9. Implementar metodologias/procedimentos internos que assegurem o controlo das despesas

Ponderação:

10.0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 15. Taxa de execução das iniciativas previstas com impacto no controlo da despesa	100.0%	100.0%		80.0%	5.0%	100.0%	100.0%				

10. Assegurar princípios de boa gestão dos trabalhadores no domínio da conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação, no cumprimento do disposto na Lei do OE 2020.

Ponderação:

35.0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 16. Taxa dos processos que favorecem a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar deferidos	n.d.	n.d.		75.0%	5.0%	100.0%	100.0%				

QUAR: 2020

Ministério dos Negócios Estrangeiros

DIRECÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS EUROPEUS

QUALIDADE

20.0%

11. Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores (no cumprimento do disposto na Lei do OE 2020).

Ponderação:

60.0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 17. Nível de Satisfação dos Utilizadores Institucionais	4.6	4.4		3.5	0.5	5	50.0%				
Ind 18- Nível de Satisfação dos Utilizadores da Biblioteca Jacques Delors	4.5	4.3		3.5	0.5	5	50.0%				

12. Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores

Ponderação:

40.0%

Indicadores	2017	2018	2019	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 19.Taxa de execução do plano de formação aprovado	100.0%	100.0%		80.0%	5.0%	100.0%	50.0%				
Ind 20. Nível de Satisfação dos Colaboradores	3.8	3.7		3.5	0.5	5	50.0%				

Os objectivos mais relevantes são: O10, O11, 06, 01, 02, 03

Recursos Humanos - 2020	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigente - Direcção superior	20	60		-60
Dirigente - Direcção intermédia e Chefe de equipa	16	384		-384
Diplomata	12	252		-252
Técnico Superior	12	720		-720
Assistente Técnico	8	152		-152
Assistente Operacional	5	10		-10
Total		1578		

Nº de Efectivos no Serviço	12/31/2017	12/31/2018	12/31/2019	12/31/2020
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço	110	117		129

Recursos Financeiros (euros) - 2020-Proposta apresentada à AR	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	5.721.889€		
Aquisição de bens e serviços	837.122		
Despesas com o Pessoal	4.825.967		
Outras despesas correntes	600		
Transferências correntes	58.200		
Outros			
Total	5.721.889		

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1. Taxa de participação nas reuniões relevantes	Arquivo das Unidades Orgânicas
Ind 2. Taxa de reuniões de coordenação	Arquivo das Unidades Orgânicas
Ind 3. Taxa de execução de reuniões e diligências efetuadas com Embaixadas acreditadas em Lisboa	Arquivo das Unidades Orgânicas
Ind 4. N.º de conteúdos digitais e pedagógicos (novos e/ou atualizados)	Arquivo das Unidades Orgânicas/CIEJD
Ind 5. Grau de execução dos Projetos	Arquivo das Unidades Orgânicas/CIEJD
Ind 6. N.º de ações de formação e/ou informação	Arquivo das Unidades Orgânicas/CIEJD
Ind 7. N.º de utilizadores ativos na comunidade electrónica do CIEJD	Arquivo das Unidades Orgânicas/CIEJD
Ind 8. N.º de páginas visualizadas no Portal Eurocid.pt	Arquivo das Unidades Orgânicas/CIEJD
Ind 9. Percentagem de atas de reconhecimento de fronteira elaboradas	Arquivo das Unidades Orgânicas
Ind 10. N.º de iniciativas de boas práticas e melhorias de procedimentos	Arquivo das Unidades Orgânicas
Ind 11. Tempo médio de receção e avaliação de queixas submetidas pelos centros SOLVIT do EEE	Arquivo das Unidades Orgânicas
Ind 12. Tempo médio de receção e avaliação de queixas submetidas pelos cidadãos nacionais ao SOLVIT PT	Arquivo das Unidades Orgânicas
Ind 13. Prazo das respostas aos pedidos de parecer e esclarecimento da Assembleia da República e de outras entidades	Arquivo das Unidades Orgânicas
Ind 14. Percentagem de contributos entregues no prazo e com adequação expectável	Arquivo das Unidades Orgânicas
Ind 15. Taxa de execução das iniciativas previstas com impacto no controlo da despesa	Arquivo das Unidades Orgânicas
Ind 16. Taxa dos processos que favorecem a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar deferidos	Arquivo Direcção/Informação registada no Sistema de Gestão de Assiduidade e Pontualidade - GAP
Ind 17. Nível de Satisfação dos Utilizadores Institucionais	Arquivo da Direcção/Respostas dos Utilizadores e Arquivos do CIEJD
Ind 18- Nível de Satisfação dos Utilizadores da Biblioteca Jacques Delors	Arquivo das Unidades Orgânicas/CIEJD
Ind 19.Taxa de execução do plano de formação aprovado	Arquivo da Direcção/Relatório do Plano de Formação
Ind 20. Nível de Satisfação dos Colaboradores	Arquivo da Direcção

OBJECTIVOS 2020

Serviço: Direcção-Geral dos Assuntos Europeus

										AVALIAÇÃO FINAL				
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q		Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores	Nível de Satisfação dos Utilizadores Institucionais	[3 a 4]	6.0%				0.0		
						Nível de Satisfação dos Utilizadores da Biblioteca Jacques Delors	[3 a 4]	6.0%						
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	DE	Assegurar a participação nas reuniões relevantes	Taxa de participação nas reuniões relevantes	[75% a 85%]	9.0%				#REF!	#REF!	
						EF	DE	Desenvolver actividades de coordenação	Taxa de reuniões de coordenação	[87,5% a 92,5%]	4.5%			
			Taxa de execução de reuniões e diligencias efetuadas com Embaixadas acreditadas em Lisboa	[87,5% a 92,5%]	4.5%									
			EF		Executar as acções de informação e formação	N.º de conteúdos digitais e pedagógicos (novos e/ou atualizados)	[450 a 550]	2.3%						
						Grau de execução dos Projetos	[85% a 95%]	2.3%						
						Nº de acções de formação e/ou informação	(50 a 70)	1.4%						
						N.º de utilizadores ativos na comunidade electrónica do CIEJD	[65.000 a 70.000]	1.4%						
						N.º de páginas visualizadas no Portal Eurocid.pt	[450.000 a 550.000]	1.8%						
						Coordenar o processo de elaboração das atas de reconhecimento de fronteira para o cumprimento do Tratado dos Limites	Percentagem de atas de reconhecimento de fronteira elaboradas	[75% a 85%]	3.0%					
			ef		Desenvolver boas práticas de gestão e de tratamento da informação da DGAE com vista à sua maior operacionalidade	N.º de iniciativas de boas práticas e melhorias de procedimentos	[1 a 3]	5.0%						
						Assegurar a resposta aos casos de má aplicação das regras do Mercado Interno	Tempo médio de receção e avaliação de queixas submetidas pelos centros SOLVIT do EEE	[2 a 4 dias]	5.0%					
			ef		Assegurar a resposta aos casos de má aplicação das regras do Mercado Interno		Tempo médio de receção e avaliação de queixas submetidas pelos cidadãos nacionais ao SOLVIT PT	[2 a 4 dias]	5.0%					
						Aprofundar a divulgação e a sensibilização da Convenção de Albufeira	Prazo das respostas aos pedidos de parecer e esclarecimento da Assembleia da República e de outras entidades	[3 a 7 dias]	5.0%					
			ef		Assegurar a elaboração de contributos, de forma adequada e atempada, quer às solicitações da rede dos serviços externos, quer para as reuniões e encontros no quadro da U.E. ou de foro bilateral	Percentagem de contributos entregues no prazo e com adequação expectável	[87,5% a 92,5%]	7.5%						
Assegurar princípios de boa gestão dos trabalhadores no domínio da vida profissional com a vida pessoal e familiar e da motivação.	Taxa dos processos que favorecem a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar deferidos.	(70% a 80%)				17.5%								
Financeira	Eficiência económico-financeira	ef	CD	Implementar metodologias/procedimentos internos que assegurem o controlo da despesa	Taxa de execução das iniciativas previstas com impacto no controlo da despesa	[75% a 85%]	5.0%				0.0			
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Deserv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	[75% a 85%]	4.0%				0.0			
					Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 4]	4.0%							

Dirigente: _____
 Data: _____

100.00%

AVALIAÇÃO #REF!

#REF!

Avaliação Fir: #REF!
 Eficácia 0.000
 Eficiência #REF!
 Qualidade 0.000