

QUAR: 2012

Ministério dos Negócios Estrangeiros

INSPECÇÃO-GERAL DIPLOMÁTICA E CONSULAR

### MISSÃO

Verificar o cumprimento das normas reguladoras do funcionamento dos serviços internos e dos serviços periféricos externos do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE), bem como assegurar a acção disciplinar e a auditoria de gestão, diplomática e consular

### Objectivos Estratégicos

OE 1: Assegurar a conformidade legal/regulamentar dos actos dos serviços internos e externos do MNE

OE 2: Otimizar recursos inspectivos, humanos e materiais na instrução dos Processos

OE 3: Imprimir actuação pro-activa da Inspeção nas funções de auditoria, inspecção e fiscalização

### Objectivos Operacionais

#### EFICÁCIA

50,0%

#### O1. Assegurar o Plano de Inspeções e Auditorias programadas (OE 1 e 3)

Ponderação: 30,0%

Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1: Taxa de inspeções e auditorias concluídas		100%	100%	80,0%	5,0%	100%	100,0%	100%	117,65%	Superou	17,65%

#### O2. Identificar acções inspecção ordinária em função de critérios objectivos (OE 2 e 3)

Ponderação: 40,0%

Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2: Taxa de acções inspectivas justificadas por critérios objectivos				80,0%	5,0%	100%	100,0%	100%	117,65%	Superou	17,65%

#### O3. Identificar situações de ilegalidade continuada e apresentar propostas de solução viáveis (OE 1 e 3)

Ponderação: 30,0%

Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 3: N.º de propostas de alteração legislativa apresentadas e aceites				2	0	2	100,0%	2	100,00%	Cumpriu	0,00%

#### EFICIÊNCIA

25,0%

#### O4. Assegurar a eficiência e adequabilidade dos procedimentos aos fins em vista (OE 2)

Ponderação: 60,0%

Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4: Tempo médio de resposta às solicitações		3,00	2,40	3,5 dias	1,5 dias	2 dias	100,0%	4	100,00%	Cumpriu	0,00%

#### O5. Garantir a celeridade das auditorias, sem prejuízo da qualidade exigida (OE 2)

Ponderação: 40,0%

Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5: Tempo médio de duração de uma auditoria desde o fim da fase de planeamento até à conclusão do relatório final			60	95 dias	5 dias	90 dias	100,0%	76	115,56%	Superou	15,56%

#### QUALIDADE

25,0%

**QUAR: 2012****Ministério dos Negócios Estrangeiros****INSPECÇÃO-GERAL DIPLOMÁTICA E CONSULAR****06. Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores**

Ponderação: 60,0%

Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 6: Nível de Satisfação dos Utilizadores	4,9	4,920	3,6	3,5	0,5	4,92	100,0%	4,5	112,50%	Superou	12,50%

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

Ponderação: 40,0%

Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7: Taxa de execução do plano de formação aprovado		100%	100%	80%	5%	100%	50,0%	100%	117,65%	Superou	17,65%
Ind 8: Nível de Satisfação dos Colaboradores	3,333	3,823	4,09	3,5	0,5	4,09	50,0%	3,02	100,00%	Cumpriu	0,00%

**Os objectivos mais relevantes são: O2**

Recursos Humanos - 2012	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	20	20	0
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	16	16	0
Diplomata	12	36	36	0
Técnico Superior	12	96	84	-12
Assistente Técnico	8	32	32	0
Assistente Operacional	5	5	5	0
<b>Total</b>		<b>205</b>	<b>193</b>	<b>-12</b>

Nº de Efectivos no Serviço	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2011	31-12-2012
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço	15	16	15	16

Recursos Financeiros (euros) - 2012	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	565.868,00 €	543.020,00 €	- 22.848,00 €
Aquisição de bens e serviços	19.141,00 €	22.441,00 €	3.300,00 €
Despesas com o Pessoal	546.727,00 €	520.579,00 €	- 26.148,00 €
Outras despesas correntes			- €
PIDDAC			- €

QUAR: 2012

Ministério dos Negócios Estrangeiros

INSPECÇÃO-GERAL DIPLOMÁTICA E CONSULAR

Outros				- €
<b>Total</b>		<b>565.868,00 €</b>	<b>543.020,00 €</b>	<b>- 45.696,00 €</b>

<b>Indicadores</b>	<b>Fonte de Verificação</b>
Ind 1: Taxa de inspeções e auditorias concluídas	Plano de atividades
Ind 2: Taxa de acções inspectivas justificadas por critérios objectivos	Relatório de atividades e Plano de Inspeções
Ind 3: N.º de propostas de alteração legislativa apresentadas e aceites	Relatório de atividades
Ind 4: Tempo médio de resposta às solicitações	Solicitações / Respostas
Ind 5: Tempo médio de duração de uma auditoria desde o fim da fase de planeamento até à conclusão do relatório final	Documento interno
Ind 6: Nível de Satisfação dos Utilizadores	Relatório do Inquérito de satisfação dos Utilizadores
Ind 7: Taxa de execução do plano de formação aprovado	Plano de formação aprovado (contabilizado em horas e nº formados)
Ind 8: Nível de Satisfação dos Colaboradores	Relatório do Inquérito de satisfação dos Colaboradores