

OBJECTIVOS OPERACIONAIS para 2009

Quadro de Avaliação e Responsabilização / Carta de Missão

**Embaixada de Portugal em .../Missão Temporária em
Representação Permanente em .../Missão Permanente junto**

Dirigente máximo: chefe de missão

Âmbito de aplicação: residência(s) e chancelaria(s) na área de jurisdição da missão

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 (OE) 2008-2010

OE de Eficácia (OEÁ): reduzir o tempo de resposta às solicitações dos destinatários dos serviços prestados pela missão, sem prejuízo do seu grau de satisfação **OU** reduzir as filas de espera dos utentes consulares **OU** incentivar a participação dos portugueses na vida cívica nacional

OE de Eficiência (OEÊ): aumentar a produtividade dos recursos atribuídos

OE de Qualidade (OEQ): tornar o SIADAP um instrumento familiar, abrangente e participado de gestão

I - Objectivo Operacional de Eficácia (OOÁ) 2009**Ponderação 30 %**

Reduzir o tempo médio de elaboração de comunicações sobre as reuniões **OU** Reduzir o tempo de permanência dos utentes nas chancelarias **OU** Reduzir o prazo de resposta aos pedidos electrónicos de informação **OU** Reduzir o prazo para a transferência das Receitas do Estado **OU** Diminuir a taxa de devolução de requerimentos consulares **OU** Aumentar a acessibilidade do recenseamento com vista às eleições de 2009 (A.R. e P.E.)

Indicadores de desempenho (fontes de verificação):	2007	2008	2009	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
2008/2007 2009/2008								
Nº médio de horas entre a data das reuniões e a data do telegrama (levantamento)		- 1 h	- 1 h	100%				
Nº médio de horas desde a obtenção da senha até ao fim do atendimento (MS-WAIT)		- 1 h	- 1 h	100%				
Nº médio de dias entre data do pedido e data da resposta (levantamento)		- 1 dia	- 1 dia	100%				
Nº médio de dias entre último dia útil do mês e data da transferência (levantamento)		- 1 dia	- 1 dia	100%				
Nº requerimentos devolvidos em relação ao nº de requerimentos atribuídos (levantamento) x 100		- 5 %	- 5 %	100%				
Nº de portugueses recenseados em relação ao de inscritos (cadernos eleitorais) x 100		+ 1 %	+ 1 %	100%				

II - Objectivo Operacional de Eficiência (OOÉ) 2009						Ponderação 30 %		
Reduzir as despesas com comunicações de voz e dados, utilizando os números nómadas, sempre que forem mais baratos, para as comunicações de voz								
Indicador de desempenho (fonte de verificação):	2007	2008	2009	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
2008/2007 2009/2008								
Despesas com comunicações pagas localmente e em Lisboa (facturas/recibos das despesas com comunicações de voz e dados pagas localmente, incluindo das ligações com a Internet, e em Lisboa, com números nómadas)		- 5%	- 5%	100%				

II - Objectivo Operacional de Qualidade (OOQ) 2009						Ponderação 40 %		
Aplicação dos subsistemas SIADAP de acordo com as instruções da SE								
Indicador de desempenho (fonte de verificação)	2007	2008	2009	Peso	Resultado	Taxa de Realização	Classificação	Desvio
Nº de reuniões de monitorização em relação ao total de contratualizações ou atribuições de objectivos e ou competências (fichas de monitorização)		2	2	100%				

Recursos atribuídos	2007	2008	2009
Diplomatas e restantes enviados			
Trabalhadores recrutados localmente			
Orçamento de funcionamento			
Orçamento de investimento			