



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS  
Fundo para as Relações Internacionais - I.P.

# RELATÓRIO DE AUTO AVALIAÇÃO

**2011**



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS  
Fundo para as Relações Internacionais - I.P.

**ÍNDICE**

**1. NOTA INTRODUTÓRIA**

**2. AUTOAVALIAÇÃO**

2.1. Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados – QUAR 2011

2.1.1. Objetivos operacionais de eficácia (OOA) 2011

2.1.2. Objetivo operacional de eficiência (OOÊ) 2011

2.1.3. Objetivos operacionais de qualidade (OOQ) 2011

**3. PLANO DE ATIVIDADES E OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2011**

**4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS EM 2011 EM COMPARAÇÃO COM ANOS ANTERIORES E TENDÊNCIAS DE EVOLUÇÃO**

**5. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO**

**6. ANÁLISE DA Afetação DOS RECURSOS ATRIBUÍDOS AO FRI**

**7. BALANÇO SOCIAL**

**8. COMPARAÇÃO COM O DESEMPENHO DE SERVIÇOS IDÊNTICOS, NO PLANO NACIONAL E INTERNACIONAL, QUE POSSAM CONSTITUIR PADRÃO DE COMPARAÇÃO**

**9. AVALIAÇÃO FINAL**

9.1. Plano de Ações de Melhoria

**10. QUAR 2011**



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS  
Fundo para as Relações Internacionais - I.P.

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

Pela sua própria natureza, funções e atribuições, a atividade do Fundo para as Relações Internacionais não sofre grandes oscilações de ano para ano. Assim, em 2011, este instituto público, de acordo com as atribuições orgânicas (Decreto-Lei nº 118/2007 de 27 de abril), centrou a sua atividade essencialmente no financiamento de ações especiais de política externa, em projetos de formação no âmbito da política de relações internacionais, em projetos de modernização dos serviços externos do Ministério dos Negócios Estrangeiros, em ações de natureza social de apoio a agentes de relações internacionais e em atividades de apoio às comunidades portuguesas radicadas no estrangeiro. Este quadro genérico traduziu-se em apoios concretos nas áreas da proteção social complementar, das missões de serviço público e das ações de natureza social, cultural e comercial no âmbito das comunidades portuguesas e da modernização e informatização dos Postos Consulares.

A atividade do FRI em 2011 caracterizou-se, como noutros anos, por uma rotina que obedece a um ciclo semanal, marcado pelas reuniões do respetivo Conselho Diretivo, nas quais são aprovados os projetos e ações a financiar. Estes projetos são canalizados para o FRI através do Gabinete do Secretário-Geral, da DGACCP e da DGA, tendo nalguns casos origem nos Gabinetes dos membros do Governo integrados no Ministério dos Negócios Estrangeiros. Numa segunda fase, os projetos são analisados e aprovados em Conselho Diretivo e remetidos posteriormente aos serviços do FRI para efeitos de processamento e pagamento. Em 2011, o fluxo administrativo gerado pelo tratamento destes processos está ilustrado no seguinte quadro:

Nº. Documentos entrados	3807
Nº. Documentos saídos	984
Nº. Faxes expedidos	941
Nº. Lançamentos de receita	1848
Nº. Cabimentos	3398
Nº. Autorizações de pagamento	2240
Nº. Documentos de transferência entre contas	1189
Nº. Documentos operações diversas	1797
Nº. Processos Missões	384



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS  
**Fundo para as Relações Internacionais - I.P.**

Cabe por último referir que o quadro de pessoal do FRI é limitado a uma chefia de equipa multidisciplinar e 5 assistentes técnicos, efetivo que se revela escasso face ao volume de trabalho em causa, tal como demonstrado e referido abaixo.

## **2. AUTOAVALIAÇÃO**

### **2.1. Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados – QUAR 2011**

A Lei nº 66 – B de 28 de dezembro prevê uma autoavaliação do FRI, nomeadamente quanto aos resultados alcançados e os desvios verificados de acordo com o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) do FRI para 2011.

A missão do FRI, tal como definida no QUAR para 2011, tem como metas apoiar ações especiais de política externa, projetos de formação no âmbito da política de relações internacionais, a modernização dos serviços externos do MNE, ações de natureza social de apoio a agentes de relações internacionais e atividades destinadas às comunidades portuguesas.

Os objetivos estratégicos definidos no QUAR 2011 previam:

- i) Contribuir para a melhoria e modernização dos serviços externos (OE1);
- ii) Assegurar o financiamento da ação diplomática extraordinária, maximizando a racionalização dos recursos financeiros (OE2); e
- iii) Apoiar atividades de natureza social, cultural, económica e comercial dirigida às comunidades portuguesas e associações (OE3).

De referir que o QUAR do FRI inicialmente aprovado pela tutela sofreu, ao longo do ano, pequenos ajustamentos no sentido de permitir um exercício de avaliação, em 2011, correto e fundamentado e que a seguir se enunciam:

O1. Gerir as receitas dos Postos Consulares

Indicador 1. *Prazo de registo da execução orçamental*

Meta inicialmente prevista – 13 a 15 do mês seguinte

Meta reformulada – 9 a 10 do mês seguinte



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS  
**Fundo para as Relações Internacionais - I.P.**

Aquando do processo de monitorização em 31/10/2011 o resultado apurado para este indicador era já de 8,78 dias do mês seguinte e por imposição legal obrigava a prestação de informação até ao dia 10 do mês seguinte, pelo que se entendeu que a meta deveria ser ajustada à nova imposição.

O4. Entrada em funcionamento do sistema de informação das missões

Indicador 4. *Prazo*

Meta inicialmente proposta – [15 a 30 de Junho]

Meta reformulada – [15 a 31 de Dezembro]

A meta foi reformulada porque à data da monitorização não estavam ainda reunidas as condições para a implementação do sistema de informação das missões no FRI.

O5. Processar o pagamento dos processos autorizados

Indicador 5. *Tempo médio de autorização do pagamento após o cabimento do processo para Tempo médio de autorização do pagamento da despesa após o cabimento do processo*

Foi solicitada a reformulação do indicador apenas por se considerar que é a terminologia mais adequada.

O FRI conseguiu alcançar todos os objetivos estabelecidos no QUAR 2011, tendo cumprido 2 dos objetivos propostos e superado os restantes 5 objetivos, conforme resulta do exposto abaixo.

### **2.1.1 Objetivos operacionais de eficácia (OOA) 2011**

#### **O1 : Gerir as receitas dos Postos Consulares**

Este objetivo tem por base o prazo de registo da execução orçamental. A meta estabelecida para o ano de 2011 é atingir o dia 9 a 10 do mês seguinte, pelo que, tendo sido alcançado o dia 8, a taxa de realização foi de 111,11%. Este objetivo foi, assim, plenamente superado porque a informação de suporte foi enviada atempadamente, o que resulta do esforço conjunto da Direção de Serviços de Administração Financeira e dos Postos para cumprimento das datas limite de envio da informação ao FRI.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS  
Fundo para as Relações Internacionais - I.P.

**O2 : Verificar a conformidade dos documentos de despesa enviados pelos postos consulares**

No que concerne ao prazo de implementação de uma metodologia de cumprimento dos prazos acordados, verificou-se que a meta estabelecida de 10 a 15 dias foi atingida, tendo o objetivo sido cumprido com uma taxa de realização de 100%.

**O3 : Assegurar a atualização dos bens do MNE**

O registo e o prazo de inventariação dos bens afetos ao FRI foi finalizado em 7 de abril, pelo que este objetivo foi superado, uma vez que a meta a atingir era entre 20 a 30 de abril. Tal fato ocorreu devido a um grande empenho da parte dos funcionários.

**O4 : Entrada em funcionamento do sistema de informação das missões**

O prazo proposto de 15 a 31 dezembro foi cumprido, tendo a sua realização sido concretizada . O objetivo considera-se, portanto, cumprido.

### **2.1.2. Objetivo operacional de eficiência (OOÊ) 2011**

**O5: Processar o pagamento dos processos autorizados**

Tendo por base o tempo médio de autorização da despesa após o cabimento do processo e o prazo médio de pagamento (nacionais), com base na meta de atingir o prazo de 5 a 8 dias, este objetivo foi claramente superado com uma realização de 4,11 e 4,89 respetivamente e uma taxa de realização de 117,80% e 102,20%. Isto deve-se, sobretudo, à coordenação e esforço do FRI na colaboração com os outros serviços, nomeadamente no que se refere à área dos registos contabilísticos, cujo especial empenho viabilizou a superação desta ambiciosa meta.

### **2.1.3. Objetivos operacionais de qualidade (OOQ) 2011**

**O6: Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores**

A avaliação por amostragem da satisfação dos utilizadores do Fundo para as Relações Internacionais revela um grau de satisfação na escala de 4,33, o que significa uma taxa de realização deste indicador de 108,28%.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS  
Fundo para as Relações Internacionais - I.P.

Considera-se, assim, que o indicador foi superado, o que se deve ao elevado nível de envolvimento, participação e acessibilidade dos funcionários do FRI e no espírito de equipa que foi possível criar no pessoal, que se empenhou na melhoria global dos serviços.

Os questionários, com base no modelo CAF, foram enviados por nota interna a 3 destinatários, selecionados com base em critérios tais como frequência de recurso ao FRI, proximidade, importância, entre outros. A taxa de resposta foi de 100%.

A escala do questionário aplicada foi de 1 a 5, sendo:

- 1- Muito Insatisfeito
- 2- Insatisfeito
- 3- Pouco Satisfeito
- 4- Satisfeito
- 5- Muito Satisfeito

**O7:** Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores

Tendo por base a taxa de execução do plano de formação aprovado, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos trabalhadores sendo preocupação do serviço garantir a concretização da meta estabelecida de 70% a 85%, pode verificar-se que quase todos os trabalhadores beneficiaram de formação profissional com realização de 85,71%.

Verifica-se, assim, que este indicador foi superado. Com efeito, a formação profissional do pessoal destacado para o FRI é considerada uma prioridade e a afetação dos recursos disponíveis para esta finalidade foi cumprida, tendo permitido alcançar este resultado positivo, com os seguintes indicadores:

Número de colaboradores envolvidos – 6 funcionários

Número de horas total – 180 horas

Tempo médio de formação – 30 horas

Quanto ao nível de satisfação dos colaboradores, tendo por base a análise dos respetivos questionários, verifica-se que o resultado final é 4,27 pelo que se considera também superado o presente indicador, com uma taxa de realização de 106,78%.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS  
Fundo para as Relações Internacionais - I.P.

A escala dos questionários aplicada foi de 1 a 5, sendo:

- 1- Muito Insatisfeito
- 2- Insatisfeito
- 3- Pouco Satisfeito
- 4- Satisfeito
- 5- Muito Satisfeito

Os questionários tiveram por base o modelo CAF e foram entregues pessoalmente aos 6 funcionários destacados para o FRI. Todos os funcionários responderam, num prazo médio de 2 dias, tendo a taxa de resposta sido de 100%. Os resultados alcançados são fruto também do empenho e motivação do pessoal, aliados ao espírito de equipa consolidado ao longo do ano de 2011 no seio do FRI.

### **3. PLANO DE ATIVIDADES E OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2011**

As atividades desenvolvidas em 2011 no Fundo para as Relações Internacionais corresponderam satisfatoriamente ao previsto, não havendo qualquer inexecução ou não cumprimento a salientar, tendo sido o grau de execução de 100%.

### **4. ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS EM 2011 EM COMPARAÇÃO COM ANOS ANTERIORES E TENDÊNCIAS DE EVOLUÇÃO**

Verifica-se uma evolução globalmente positiva do desempenho do Fundo para as Relações Internacionais, face aos anos anteriores, tendo todos os objetivos estabelecidos para o ano de 2011 sido cumpridos, com 5 superações.

Destaca-se, em especial, o nível de satisfação dos utilizadores que atingiu o grau de 4,33 numa escala de 1 a 5 valores.





S. R.  
MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS  
Fundo para as Relações Internacionais - I.P.

## **5. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO**

Face às respostas apresentadas no Anexo A, pode concluir-se que o Sistema de Controlo Interno existente no FRI é amplamente satisfatório, devendo existir melhorias no alargamento da especificação técnica dos procedimentos internos.

De uma forma geral tem sido feito um esforço na redefinição e reorganização dos processos com vista à sua simplificação e desmaterialização.

## **6. ANÁLISE DA AFETAÇÃO DOS RECURSOS ATRIBUÍDOS AO FRI**

No que diz respeito aos recursos humanos, verifica-se a redução do número de efetivos a exercer funções, isto é, 6: uma chefia de equipa multidisciplinar e 5 assistentes técnicos. A redução em apreço deveu-se a fatores pessoais da funcionária, que deixou de estar afeta a este serviço, sendo que este número de efetivos é escasso face ao volume de trabalho atribuído ao FRI, pelo que os resultados obtidos no ano de 2011 são fruto dum esforço significativo do pessoal, em todos os aspetos.

Recursos Humanos - 2011	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20			0
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	16	16	0
Diplomata	12			0
Técnico Superior	12			0
Assistente Técnico	8	48	40	-8
Assistente Operacional	5			0
<b>Total</b>		<b>64</b>	<b>56</b>	<b>-8</b>

Em termos de recursos financeiros, de referir que os recursos executados em 2011 foram fortemente marcados pelas restrições orçamentais, emanadas pelo Ministério das Finanças, que impediram a assunção de novos compromissos no âmbito do



S. R.  
MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS  
Fundo para as Relações Internacionais - I.P.

plano de investimentos, sem autorização prévia do Ministro de Estado e das Finanças.

Recursos Financeiros (euros) - 2011	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	€ 21.000.000,00	€ 14.674.335,31	- 6.325.664,69 €
Aquisição de bens e serviços	€ 5.376.900,00	€ 3.320.597,32	- 2.056.302,68 €
Despesas com o Pessoal	€ 2.248.432,00	€ 1.638.598,55	- 609.833,45 €
Outras despesas correntes	€ 6.210.968,00	€ 5.214.631,26	- 996.336,74 €
Despesas de Capital	€ 7.163.700,00	€ 4.500.508,18	- 2.663.191,82 €
PIDDAC			- €
Outros			- €
<b>Total</b>	<b>21.000.000,00 €</b>	<b>14.674.335,31 €</b>	<b>- 6.325.664,69 €</b>

## 7. BALANÇO SOCIAL

Não aplicável ao Fundo para as Relações Internacionais, pois o quadro de pessoal deste instituto público, destacado da Secretaria-Geral, é composto somente por uma chefia de equipa multidisciplinar e 5 assistentes técnicos.

## 8. COMPARAÇÃO COM O DESEMPENHO DE SERVIÇOS IDÊNTICOS, NO PLANO NACIONAL E INTERNACIONAL, QUE POSSAM CONSTITUIR PADRÃO DE COMPARAÇÃO

Não aplicável devido à especificidade do Serviço. Não existem padrões nacionais ou internacionais de comparação.

Ao nível dos três indicadores transversais, definidos pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros – “Taxa de execução do plano de formação aprovado”, “Nível médio de satisfação dos colaboradores” e “Nível médio de satisfação dos utilizadores” – e numa análise comparativa com outros dois organismos de dimensão mais reduzida, a Comissão Nacional da UNESCO e a Inspeção-Geral Diplomática e Consular, pode-se concluir que, na generalidade os indicadores são cumpridos e até mesmo superados.



S. R.  
MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS  
**Fundo para as Relações Internacionais - I.P.**

Relativamente ao “Nível médio de satisfação dos colaboradores” o FRI obteve a superação do indicador com um resultado de 4,27. Esta superação foi igualmente alcançada pela Comissão Nacional da UNESCO (resultado de 4,60) e pela IGDC (com 4,09). Em relação ao “Nível médio de satisfação dos utilizadores a CNUNESCO e o FRI superaram o objetivo, enquanto a IGDC apenas ficou em cumprimento. No tocante à “Taxa de execução do plano de formação aprovado” a CNUNESCO, a IGDC e o FRI superaram o indicador.

## **9. AVALIAÇÃO FINAL**

O desempenho do FRI no ano de 2011 foi claramente positivo dado os resultados obtidos.

Foram introduzidas melhorias em matéria de procedimentos e celeridade das respostas às várias solicitações internas e externas, devido à flexibilidade e adaptação dos recursos humanos existentes, bem como à cooperação e trabalho em equipa.

No que respeita a uma apreciação quantitativa, conclui-se que o FRI obtém uma **avaliação global de 4,5** pelo que se propõe a menção de desempenho de “**Desempenho Excelente**”.

### **9.1. PLANO DE AÇÕES DE MELHORIA**

Com vista a um reforço positivo do desempenho do Fundo para as Relações Internacionais para 2012, estão a ser desenvolvidos esforços nas várias áreas centradas, na sua maioria, nos objetivos previstos para 2012, sendo de salientar:

- i) Verificação da conformidade dos documentos de despesa enviados pelos postos consulares, reduzindo o tempo médio de verificação dos documentos;
- ii) Implementação de nova aplicação informática SINGAP;
- iii) Uma gestão cuidada e mais rigorosa que permita assegurar a atualização dos bens afetos ao FRI; e



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS  
**Fundo para as Relações Internacionais - I.P.**

- iv) O desenvolvimento de práticas que permitam uma maior celeridade no processamento dos processos autorizados, visando reduzir o prazo médio de pagamento.

Lisboa, 12 de abril de 2012

O Conselho Diretivo



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS  
Fundo para as Relações Internacionais - I.P.

ANEXO A

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
<b>Ambiente de controlo</b>				
Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?		X		
É efectuada internamente uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			
Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X	
Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			
Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			
Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			
O serviço foi objecto de acções de auditoria e controlo externo?	X			
<b>Estrutura organizacional</b>				
A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			
Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	X			100%
Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?	X			85,7%
<b>Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
Existem manuais de procedimentos internos?	X			Na área informática
A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			
É elaborado anualmente um plano de compras?	X			
Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?	X			
As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			
Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			
Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			
Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?	X			
O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado?	X			
<b>Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			
As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			
Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			
A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou activos do serviço?	X			
A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i> )?	X			
A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			

Nota: as respostas devem ser dadas tendo por referência o ano em avaliação.

Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.



S. R.  
**MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**  
**Fundo para as Relações Internacionais - I.P.**

**QUAR: 2011**

**MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**

**FUNDO PARA AS RELAÇÕES INTERNACIONAIS, I.P.**

**MISSÃO:** Apoiar acções especiais de política externa, projectos de formação no âmbito da política de relações internacionais, a modernização dos serviços externos do MNE, acções de natureza social de apoio a agentes de relações internacionais e actividades destinadas às comunidades portuguesas.

**Objectivos Estratégicos**

OE 1: Contribuir para a melhoria e modernização dos serviços externos;

OE 2: Assegurar o financiamento da acção diplomática extraordinária, maximizando a racionalização dos recursos financeiros;

OE 3: Apoiar actividades de natureza social, cultural, económica e comercial dirigidas às comunidades portuguesas e associações.

**Objectivos Operacionais**

**EFICÁCIA**

**50,0%**

**O1. Gerir as receitas dos Postos Consulares**

Ponderação:

30,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1. Prazo de registo da execução orçamental			[9 a 10 do mês seguinte]	100,0%	8	111,11%	Supera	11,11%

**O2. Verificar a conformidade dos documentos de despesa enviados pelos postos consulares**

Ponderação:

30,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2. Tempo médio de verificação da conformidade dos documentos de despesa			[10 a 15 dias]	100,0%	12,1	100,00%	Cumpre	0,00%

**O3. Assegurar a actualização dos bens do MNE**

Ponderação:

20,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 3. Prazo de inventariação dos bens			20 a 30 de Abril	100,0%	7 de Abril	111,82%	Supera	11,82%

**O4. Entrada em funcionamento do sistema de informação das missões**

Ponderação:

20,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4. Prazo			15 a 31 de Dezembro	100,0%	31 de Dezembro	100%	Cumpre	0,00%

**EFICIÊNCIA**

**25,0%**

**O5. Processar o pagamento dos Processos autorizados**

Ponderação:

100,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5. Tempo médio de autorização da despesa após o cabimento do processo			[5 a 8 dias]	50,0%	4,11	117,80%	Supera	17,80%
Ind 6. Prazo médio de pagamento (nacionais)			[5 a 8 dias]	50,0%	4,89	102,20%	Supera	2,20%

**QUALIDADE**

**25,0%**

**O6. Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores (OE1)**

Ponderação:

60,0%

Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
-------------	------	------	-----------	------	-----------	------------------------	---------------	--------



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS  
Fundo para as Relações Internacionais - I.P.

						(%)		
Ind 7. Nível de Satisfação dos Utilizadores			[3 a 3,999]	100,0%	4,33	108,28%	Supera	8,28%
<b>O7. Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE5)</b>							Ponderação:	40,0%
Indicadores	2009	2010	2011 Meta	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 8. Taxa de execução do plano de formação aprovado			[70% a 85%]	50,0%	85,71%	100,84%	Supera	0,84%
Ind 9. Nível de Satisfação dos Colaboradores			[3 a 3,999]	50,0%	4,27	106,78%	Supera	6,78%

**Os objectivos mais relevantes são:**

Recursos Humanos - 2011	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20			0
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	16	16	0
Diplomata	12			0
Técnico Superior	12			0
Assistente Técnico	8	48	40	-8
Assistente Operacional	5			0
<b>Total</b>		<b>64</b>	<b>56</b>	<b>-8</b>

Nº de Efectivos no Serviço	31-12-2008	31-12-2009	31-12-2010	31-12-2011
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço	6	7	6	6

Recursos Financeiros (euros) - 2011	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	21.000.000,00 €	14.674.335,31 €	- 6.325.664,69 €
Aquisição de bens e serviços	5.376.900,00 €	3.320.597,32 €	- 2.056.302,68 €
Despesas com o Pessoal	2.248.432,00 €	1.638.598,55 €	- 609.833,45 €
Outras despesas correntes	6.210.968,00 €	5.214.631,26 €	- 996.336,74 €
Despesas de Capital	7.163.700,00 €	4.500.508,18 €	- 2.663.191,82 €
PIDDAC			- €
Outros			- €
<b>Total</b>	<b>21.000.000,00 €</b>	<b>14.674.335,31 €</b>	<b>- 6.325.664,69 €</b>

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1. Prazo de registo da execução orçamental	SIGO
Ind 2. Tempo médio de verificação da conformidade dos documentos de despesa	Registo de entrada de documentos
Ind 3. Prazo de inventariação dos bens	Sistema de Inventariação do Imobilizado
Ind 4. Prazo	Entrada em produção no FRI do SIM

S.



R.

MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS  
**Fundo para as Relações Internacionais - I.P.**

Ind 5. Tempo médio de autorização da despesa após o cabimento do processo	Registos contabilísticos no FRI
Ind 6. Prazo médio de pagamento (nacionais)	Registos contabilísticos no FRI
Ind 7. Nível de Satisfação dos Utilizadores	Relatório com o tratamento de dados do Inquérito de satisfação dos utilizadores
Ind 8. Taxa de execução do plano de formação aprovado	Relatório de acompanhamento da execução plano de formação aprovado
Ind 9. Nível de Satisfação dos Colaboradores	Relatório com o tratamento de dados do Inquérito de satisfação dos colaboradores