

Exmo. Senhor
Eng.º Nuno Araújo
Chefe do Gabinete de S. Exa o
Secretário de Estado dos Assuntos Parlamentares

Assunto: Requerimento n.º 31/XIII/3.ª

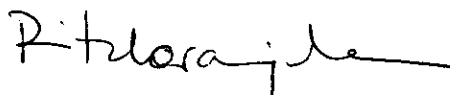
Encarrega-me o Senhor Ministro dos Negócios Estrangeiros de, em resposta ao Requerimento em epígrafe, transmitir o seguinte:

Não obstante tratar-se de um documento que é do domínio público, remetemos em anexo o relatório de atividades de 2016 da Inspeção Geral Diplomática e Consular.

No que concerne à inspeção mencionada no Requerimento, queira a Senhora Deputada fazer o favor de identificar quais as Embaixadas e Consulados a que se refere.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete



Rita Laranjinha

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2016



SECRETARIA DE ESTADO DE DIPLOMÁTICA E CONSULAR
MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS





ÍNDICE

| | | |
|--------------|--|-----------|
| I. | Enquadramento | 03 |
| I.1 | Missão e atribuições | |
| I.2 | Diplomas legais que enquadram atividade da IGDC em 2016 | |
| II. | Meios Disponíveis | 04 |
| II.1 | Recursos Humanos | |
| II.2 | Recursos Financeiros | |
| III. | Objetivos e Atividades previstas para 2016 | 05 |
| III.1 | Objetivos para 2016 | |
| III.2 | Ações previstas para 2016 | |
| IV. | Atividades desenvolvidas em 2016 | 06 |
| IV.1 | Inspeções diplomáticas e consulares | |
| IV.2 | Auditorias Financeiras | |
| IV.3 | Processos de Inquérito | |
| IV.4 | Processos Disciplinares | |
| IV.5 | Estudos, Pareceres e Recomendações | |
| IV.6 | Ações de Acompanhamento Interno | |
| IV.7 | Ações de Cooperação com outros Serviços | |
| IV.8 | Ações de Follow-up | |
| IV.9 | Participações em Grupos de Trabalho | |
| V. | Formação e Atualização da Informação | 08 |
| VI. | Avaliação dos Resultados | 08 |
| VII. | Condicionantes | 09 |

ABREVIATURAS E SIGLAS

| | |
|-----------|---|
| DAJ | Departamento de Assuntos Jurídicos |
| DGA | Departamento Geral de Administração |
| DGACCP | Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas |
| DGAE | Direção Geral dos Assuntos Europeus |
| DSCI | Direção de Serviços de Cifra e Informática |
| FRI, I.P. | Fundo para as Relações Internacionais |
| GSG | Gabinete da Secretária-Geral |
| GT | Grupo de Trabalho |
| IDI | Instituto Diplomático |
| IGDC | Inspeção-Geral Diplomática e Consular |



| | |
|--------|---|
| IGF | Inspeção-Geral de Finanças |
| INA | Direção-Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas |
| MF | Ministério das Finanças |
| MNE | Ministério dos Negócios Estrangeiros |
| QUAR | Quadro de Avaliação e Responsabilização |
| RICoP | Regulamento Interno das Compras Públicas |
| SAP | Direção de Serviços de Administração Patrimonial |
| SGPVE | Sistema de Gestão do Parque de Veículos do Estado |
| SIADAP | Sistema Integrado de Avaliação de Desempenho da Administração Pública |
| SPE | Serviços Periféricos Externos |
| UO | Unidade Orgânica |

Nota Introdutória

A elaboração do presente Relatório de atividades teve em consideração a metodologia do Decreto-Lei n.º183/96, de 27 de Setembro, e a Lei n.º66-B/2007, de 28 de dezembro.

I. Enquadramento

I.1 Missão e atribuições

A *Inspeção-Geral Diplomática e Consular*, abreviadamente designada por IGDC, é o organismo do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) ao qual compete verificar o cumprimento das normas reguladoras do funcionamento dos serviços internos e externos, bem como assegurar a ação disciplinar e a auditoria de gestão, diplomática e consular.

3

Na atual Lei Orgânica - *Decreto Regulamentar n.º 8/2012, de 19 de Janeiro* - encontram-se enunciadas as seguintes atribuições da IGDC:

- a) *Apreciar a conformidade legal e regulamentar dos atos dos serviços sujeitos à tutela do MNE e avaliar o seu desempenho e gestão, através da realização de ações de inspeção e auditoria;*
- b) *Proceder à avaliação de indícios de irregularidades e incumprimento de normas por parte dos serviços;*
- c) *Auditar os sistemas e procedimentos de controlo interno dos serviços;*
- d) *Avaliar a qualidade dos sistemas de informação de gestão, incluindo os indicadores de desempenho;*
- e) *Assegurar a realização de auditorias, inquéritos, sindicâncias, peritagens ou outras ações de carácter inspetivo, procedendo à avaliação de indícios de irregularidades, incumprimento de normas e deficiências no funcionamento dos serviços e organismos do Ministério;*
- f) *Elaborar relatórios que resultem das ações previstas na alínea anterior e apresentar recomendações e propostas que contribuam para a melhoria do funcionamento dos serviços;*
- g) *Propor e instruir os processos disciplinares resultantes da atividade de inspeção e fiscalização, bem como os que lhe forem superiormente determinados;*
- h) *Garantir a avaliação e o controlo sobre os níveis de ação e desempenho de cada organismo, recomendando alterações e melhorias e acompanhando a sua introdução;*
- i) *Promover a divulgação das normas em vigor, propondo, designadamente, a realização de ações de comunicação e de formação adequadas.*

A IGDC é dirigida por um *Inspetor-Geral*, a quem compete nomeadamente, promover ou propôr a realização das inspeções, auditorias e avaliações previstas no *Plano de Atividades*, ordenar a realização de averiguações e inquéritos, propôr e instaurar processos disciplinares e de inquérito, e nomear os instrutores dos mesmos.

A organização interna dos serviços da IGDC obedece ao modelo de estrutura matricial, tendo um *Chefe de Equipa Multidisciplinar* equiparado a Diretor de Serviços, que é o substituto legal do *Inspetor-Geral* nas suas ausências e impedimentos.



O provimento do Mapa de pessoal da IGDC manteve-se inalterado na reestruturação de 2011/2012, sendo efetuado nos termos da lei geral, com a afetação do pessoal a partir do quadro do Ministério, por despacho do *Secretário-Geral do MNE*, ouvido o *Inspetor-Geral*.

No âmbito da figura dos serviços partilhados, ao abrigo da qual as Secretarias-Gerais dos Ministérios centralizam a gestão administrativa e a execução orçamental dos restantes serviços, a IGDC passou em 2013 a constituir um serviço integrado, deixando de dispôr de autonomia administrativa (Decreto-Regulamentar nº1/2013, de 14/03, e Lei nº 37/2013, de 14/06, artº2, nº2).

I.2 Enquadramento Legal da atividade da IGDC em 2016

- Decreto-Lei n.º 121/2011, de 29 de Dezembro – *Lei Orgânica do MNE*.
- Decreto Regulamentar n.º 08/2012, de 19 de Janeiro – *Lei Orgânica da IGDC*, com a alteração introduzida pelo Decreto-Regulamentar nº 1/2013, de 14/03.
- Decreto-Lei n.º 71/2009, de 31 de Março - *Regulamento Consular*.
- Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro - Sistema integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública (SIADAP), atribuindo a hetero-avaliação ao Conselho Coordenador do SCI, órgão que a IGDC integra enquanto serviço setorial de inspeção.
- Decreto-Lei n.º 276/2007, de 31 de Julho - *Regime jurídico da atividade de Inspeção, Auditoria e Fiscalização dos serviços da Administração direta e indireta do Estado*.
- Decreto-Lei n.º 166/98, de 25 de Junho – Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado (SCI), onde a IGDC representa o MNE desde Novembro de 2005.
- Lei 20/2015, de 9 de Março - *Lei de Organização e Processo do Tribunal de Contas*, onde estão definidos os deveres de colaboração dos serviços de controlo interno, nomeadamente as *Inspeções-Gerais*.
- Lei nº 35/2014, de 20 de Junho – *Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas*.
- Decreto-Lei nº4/2015, de 7 de Janeiro – *Código do Procedimento Administrativo*.

4

II. Meios Disponíveis

II.1 Recursos Humanos

| Recursos Humanos | Geral | Área Jurídica | Área de Administração | Arquivo e documentação | Total |
|-------------------------|--------------|----------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------|
| Direção Superior | 1 | | | | 1 |
| Direção Intermédia | 1 | | | | 1 |
| Diplomatas | 3 | | | | 3 |
| Técnicos Superiores | 7 | 3 | 3 | 1 | 7 |
| Assistentes Técnicos | 1 | | | | 1 |
| Assistente Operacional | 1 | | | | 1 |
| | 14 | 3 | 3 | 1 | 14 |

Breve chamada de atenção para a circunstância de relativamente ao número de diplomatas em serviço efetivo na IGDC ser, no termo de 2016 de apenas um, para além do Chefe de Equipa



II.2 Recursos Financeiros

A IGDC dispôs em 2016 de um Orçamento inicial de 752.329,00 euros e executado de 705.729,00 euros. A despesa operativa efetivamente realizada e susceptível de decisão e monitorização contabilística pela IGDC ascendeu a 36.198,00 euros, correspondente ao valor despendido em missões inspetivas ao estrangeiro.

Execução do Orçamento da IGDC em 2016 - Resumo por despesa operativa decidida pela IGDC
Moeda: Euro

| DESIGNAÇÃO | ORÇ. CORRIGIDO 2016 | ORÇ. EXECUTADO 2016 | TAXA DE EXECUÇÃO |
|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------|
| Ajudas de custo | 6.210 | 5.525 | 88,97% |
| Deslocações e Estadas | 31.651 | 30.673 | 96,91% |
| Total | 37.861 | 36.198 | 95,60% |

III. Objetivos e Atividades previstas para 2016

III.1 Foram indicados para 2016 ao abrigo do QUAR os seguintes objetivos:

- **Objetivos Estratégicos:**
OE1: Verificar e avaliar a conformidade legal/regulamentar do funcionamento e atividade dos serviços internos e externos do MNE;
OE2: Adaptar os procedimentos e documentos de trabalho às necessidades atuais e alcançar melhor conhecimento da informação e autonomia dos utilizadores;
OE3: Concretizar a aquisição e a aplicação de novos conhecimentos e atingir melhorias na satisfação dos colaboradores e utilizadores.

- **Objetivos Operacionais:**

Eficácia

- O1. Verificar e avaliar o cumprimento das normas legais reguladoras do funcionamento e atividade dos serviços externos e internos do MNE;
- O2. Garantir a celeridade das ações inspetivas sem prejuízo da qualidade;
- O3. Garantir a consecução de resultados no âmbito das ações disciplinares por referência aos procedimentos em curso.

Eficiência

- O4. Procedimentos e documentos de trabalho reformulados visando melhorias dos níveis de produtividade, conhecimento da informação e autonomia dos utilizadores;
- O5. Garantir a despesa de funcionamento em nível não superior ao de 2015.

Qualidade

- O6. Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores;
- O7. Assegurar a aquisição e aplicação de novos conhecimentos relativamente ao conjunto dos trabalhadores.

Em 2016 foram modificados ou aferidos praticamente todos os Objetivos Operacionais apresentados pela IGDC em 2015, mantendo-se inalterados os relacionados com a formação e o nível de satisfação dos utilizadores e colaboradores ou seja, apenas estes dois últimos permitem uma comparação linear dos resultados obtidos com os do ano anterior.



III.2 Foram previstas para 2016 no âmbito do PA as seguintes Ações:

a) Inspeções - entre 8 e 9 Inspeções/Auditorias a *Embaixadas e Consulados*

b) Auditorias (Ver PA/2016)

- Auditorias realizadas no âmbito das Inspeções Ordinárias e Extraordinárias.

- Auditoria ao sistema de controlo interno de uma UO dos serviços centrais.

c) Inquéritos e processos disciplinares

- Instrução dos processos de inquérito e disciplinares novos, instaurados em 2016.

- Conclusão dos processos de inquérito e disciplinares transitados.

d) Outras atividades

- Ações de *follow-up* de recomendações efetuadas ao abrigo de Inspeções realizadas; emissão de novas recomendações no quadro da monitorização de planos e programas igualmente no âmbito da função preventiva da IGDC, e bem assim emissão de recomendações e propostas visando a correção de deficiências e a melhoria de funcionamento dos serviços internos e externos do MNE.

- Participação em *Grupos de Trabalho*: continuidade da participação da IGDC em Grupos de Trabalho internos ao MNE – *GT Património, GT Segurança* – e externos, como é o caso da *Secção Especializada sobre Informação e Planeamento* do Conselho Coordenador do SCI.

- Acompanhamento do novo Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

- Aferição da implementação do *Código de Ética e de Conduta*.

- Cooperação com outros serviços do MNE e com Instituições e Entidades externas da Administração Pública.

6

IV. Atividades desenvolvidas em 2016

IV.1 Inspeções ordinárias do Plano de Atividades de 2016 - foram concretizadas *Inspeções Ordinárias* a duas *Embaixadas*, dois *Consulados-Gerais* nas áreas diplomática, consular e financeira, selecionadas com base em critérios pré-definidos entre os quais o geográfico e registo de periodicidade das inspeções, visando a otimização de recursos enquanto igualmente um dos objetivos operacionais da IGDC. O atraso no início de implementação do programa inspetivo ficou a dever-se à necessidade de prévia homologação do mesmo pelo novo *Ministro dos Negócios Estrangeiros* e bem assim da entrada em funções igualmente do novo *Inspetor-Geral*.

IV.2 Auditorias financeiras - Auditorias financeiras a duas *Embaixadas*, a dois *Consulados-Gerais* e a um *Consulado Honorário* – áreas analisadas: controlo interno, prestação de contas, administração financeira e patrimonial, recursos humanos.

IV.3 Processos de Inquérito - Instaurados em 2016 quatro Processos de inquérito envolvendo irregularidades de funcionamento em três Representações externas, dos quais concluído 1 em 2016.

IV.4 Processos Disciplinares - A Inspeção continuou a assegurar em 2016 a instrução dos processos disciplinares transitados de 2015 e os que superiormente foi decidido instaurar no ano em apreço.



De salientar os seguintes aspetos:

- a) Durante o ano de 2016, foram tramitados cinco processos disciplinares transitados de 2015, dos quais cinco (um arquivamento) foram concluídos em 2016, e outro transitou para 2017;
- b) Durante o ano de 2016, foram instaurados sete processos disciplinares, três concluídos no próprio ano, transitando os restantes quatro para 2017;
- c) Em 2016 foram aplicadas duas suspensões, dois despedimentos e uma multa.

IV.5 Estudos Pareceres e Recomendações - Análise e apresentação de propostas de solução de questões/participações submetidas pelos serviços e/ou gabinetes, com base em casos envolvendo eventuais irregularidades, incumprimentos, ineficiências, com implicações financeiras ou outras e sempre com incidência no regular funcionamento dos serviços: *Código de Ética e Conduta, Questionário de funcionamento dos SPE 2016, Passaporte Especial; Avaliação do processo de levantamento e deteção de amianto, Monitorização do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.*

IV.6 Ações de Acompanhamento Interno - Foram realizadas ações de acompanhamento dos serviços internos e externos em matérias disciplinares e laborais, administração financeira, administração consular para além do acompanhamento e interação regular com os Serviços Internos nomeadamente o DRH, SAF, SAPE, DGACCP, DAJ e GSG.

IV.7 Ações de Cooperação com outros Serviços

- participação em reuniões promovidas pelo SAPE, visando a definição do Caderno de Encargos para a contratação de uma *Aplicação de Cadastro e Inventário para os SPE's*;
- participação em reuniões preparatórias do novo *Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas do MNE.*

IV.8 Ações de Follow-up

- Desenvolvimento de ações sistemáticas de *follow-up* relativas às entidades inspecionadas.

IV.9 Participações em Grupos de Trabalho

- a) **Grupo de Trabalho Segurança** - presidido pela IGDC, visa examinar as condições de segurança nos SPE's nas suas várias categorias (segurança pessoal dos membros da Missão/Posto, utentes, visitantes, segurança das instalações oficiais, segurança documental, segurança dos veículos automóveis, segurança informática e das comunicações).
- b) **Conselho Coordenador do Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado (SCI)** :

Neste contexto, afigura-se relevante mencionar:

- Tal como nos anos anteriores, foi assegurada a participação da IGDC no SCI, órgão presidido pela IGF (DL nº 166/98 e Decreto-Regulamentar nº 27/99), sendo analisadas as matérias para apreciação em Conselho Coordenador, enviados os contributos necessários e dado seguimento às decisões tomadas neste contexto.

- Ainda no âmbito do CC SCI a IGDC integrou em 2016 o Grupo de Trabalho, coordenado pela IGAS, responsável pela revisão das matrizes de risco no domínio do controlo financeiro do Estado.



V. Formação e Atualização da Informação

V.1 Formação

Foram frequentados pelos funcionários da IGDC os seguintes cursos de formação:

| CURSO | ENTIDADE | PARTICIPANTES/HORAS |
|--|----------|---------------------|
| Código do Processo Administrativo | MNE/IDI | 2x21h |
| Regimes de responsabilidade da Administração Pública | INA | 1x28h |
| Gestão de Recursos Patrimoniais | MNE/IDI | 1x14h |
| Sensibilização à Gestão de Conflitos em ambiente laboral | MNE/IDI | 1x4h |
| Sistema de Controlo Interno na Administração Pública | INA | 2x21h |
| Línguas | MNE/IDI | 1x40h |
| Gestão de Contratos com fornecedores na A.P. | MNE/IDI | 1x12h |

Paralelamente a IGDC participou como formadora no curso de "Preparação para colocação em posto dos funcionários diplomáticos" organizado pelo Instituto Diplomático onde ministrou os módulos intitulados "Ação Inspetiva, Inspeções, Controlo interno e Poder Disciplinar".

V.2 Atualização de Normas

Foi promovida a atualização da página da IGDC na *Intranet* do Ministério, com o enquadramento legislativo e as instruções relacionadas com a sua atividade e as matrizes do processo preparatório de uma Inspeção Ordinária, e bem assim o *Questionário de funcionamento 2016*, preparado pela IGDC precisamente também como esteio do processo inspetivo.

8

VI. Avaliação dos Resultados

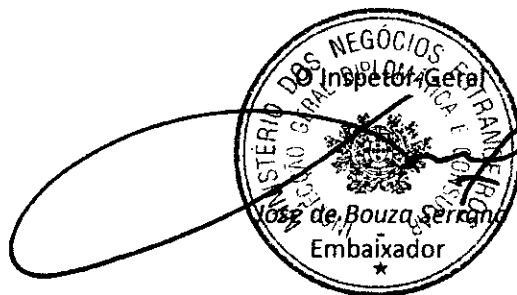
- Todos os Objetivos Estratégicos e Operacionais foram concretizados;
- Foram superado os três Objetivos de Eficácia (O1, O2 e O3) e um dos dois Objetivos de Eficiência (O5), (conforme se demonstra no QUAR);
- Foram igualmente superados os Objetivos de Qualidade, tendo o indicador "nível de satisfação dos utilizadores" ultrapassado a meta de 3,5 situando-se em 4,40. Quanto ao "nível de satisfação dos colaboradores" superou a meta de 3,5 situando-se em 4,45.
- Nas Inspeções realizadas em 2016 a manutenção do tempo médio de duração de cada ação inspetiva (4-5 dias úteis), assim como os critérios objetivos de seleção das Missões/Postos a inspecionar (vg co-localização na mesma cidade/país) permitiram manter o nível de encargos com a atividade inspetiva.
- Igualmente o ano de 2016 registou níveis de satisfação dos utilizadores superiores às metas estabelecidas no QUAR, bem assim como a satisfação dos colaboradores, que também excedem a meta prevista no QUAR.
- No respeitante à Formação Profissional dos trabalhadores, foi superado indicador 10, tendo as ações previstas trazido valor acrescentado à desejável valorização dos Recursos Humanos da IGDC.



VII. Condicionantes

Não obstante os constrangimentos de natureza orçamental transversais a todos os serviços do MNE, a IGDC prosseguiu em 2016 a adaptação da sua atividade às circunstâncias adversas, através do reforço do aconselhamento preventivo e do acréscimo da interação na resolução de questões práticas com outros serviços, no âmbito das solicitações que lhe são presentes.

Lisboa, 11 de Maio de 2017



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
INSPEÇÃO GERAL DIPLOMÁTICA E CONSULAR

INSPEÇÃO-GERAL DIPLOMÁTICA E CONSULAR

RELATÓRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO DO SERVIÇO RELATIVAMENTE AO ANO DE 2016 (SIADAP 1)

I NOTA INTRODUTÓRIA

Nos termos do disposto nos artigos 15º da Lei nº 66-B/2012, de 31 de dezembro, a Auto-avaliação dos Serviços é realizada anualmente, em articulação com o ciclo de gestão, tendo carácter obrigatório e constituindo parte integrante do Relatório de Atividades anual.

A presente auto-avaliação, no âmbito do SIADAP 1, respeita à Inspeção-Geral Diplomática e Consular (IGDC) do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE), serviço central da administração directa do Estado, o qual tem por missão verificar o cumprimento das normas reguladoras do funcionamento dos serviços internos e externos do Ministério dos Negócios Estrangeiros bem como assegurar a acção disciplinar e a auditoria de gestão, diplomática e consular, com as atribuições previstas no nº 2 do artigo 2º do Decreto Regulamentar nº 8/2013, de 19 de Janeiro.

Esta auto-avaliação é pois, realizada nos termos do disposto no artº15 da Lei 66-B/2012 tendo por referência o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 2016, evidenciando os resultados alcançados e os desvios verificados, dela fazendo parte a informação indicada no nº 2 daquele artigo.

II AUTO-AVALIAÇÃO DA IGDC

1. ANÁLISE DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DOS DESVIOS VERIFICADOS DE ACORDO COM O QUAR DO SERVIÇO (à data de 31 de dezembro)

A atividade da IGDC em 2016 pode ser avaliada pelo grau de cumprimento do Plano de Atividades e pela leitura e análise dos seus resultados através da verificação de cumprimento dos objetivos definidos no QUAR 2016.

O QUAR 2016, que não sofreu qualquer alteração ou reformulação após ter sido submetido à aprovação da tutela, apresenta uma taxa de realização final de 108%, distribuída pelos parâmetros de acordo com a tabela que se segue:

| Parâmetro | Eficácia | Eficiência | Qualidade |
|--------------------|----------|------------|-----------|
| Ponderação | 45% | 30% | 25% |
| Taxa de realização | 104,7% | 107,15% | 108,2% |
| Resultado | 47,1% | 32,2% | 27,6% |
| Menção | Superou | Superou | Superou |

MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
INSPEÇÃO GERAL DIPLOMÁTICA E CONSULAR

Sem prejuízo da Informação adicional constante no QUAR 2016, em anexo, apresentam-se seguidamente os resultados obtidos, justificando os desvios verificados.

Parâmetro Operacional de Eficácia.

O 1: Verificar e avaliar a conformidade legal/regulamentar do funcionamento e atividade dos serviços internos e externos do MNE; - Superou

| Indicador | Meta | Tolerância | Resultado | Classificação |
|--|------|------------|-----------|---------------|
| Ind.1: N.º de auditorias e inspeções realizadas | 6 | 1 | 6 | Cumpriu |
| Ind.2: N.º de ações de monitorização e acompanhamento realizadas | 7 | 2 | 11 | Superou |

O 2: Adaptar os procedimentos e documentos de trabalho às necessidades atuais e alcançar melhor conhecimento da informação e autonomia dos utilizadores;

| Indicador | Meta | Tolerância | Resultado | Classificação |
|--|------|------------|-----------|---------------|
| Ind.3: Prazo médio de elaboração do Relatório Final das Inspeções e Auditorias | 40 | 5 | 34 | Superou |

O 3: Concretizar a aquisição e a aplicação de novos conhecimentos e atingir melhorias na satisfação dos colaboradores e utilizadores.

| Indicador | Meta | Tolerância | Resultado | Classificação |
|---|------|------------|-----------|---------------|
| Ind.4: Percentagem de procedimentos concluídos por relação aos discriminados no Plano de Atividades | 90% | 5% | 100% | Superou |
| Ind.5: Percentagem de sanções disciplinares propostas face ao número de procedimentos concluídos | 80% | 5% | 80% | Cumpriu |

Parâmetro Operacional de Eficiência.

O 4: Procedimentos e documentos de trabalho reformulados visando melhorias dos níveis de produtividade, conhecimento da informação e autonomia dos utilizadores.

| Indicador | Meta | Tolerância | Resultado | Classificação |
|--|------|------------|-----------|---------------|
| Ind.6: Número de procedimentos reformulados em comparação com os anteriores | 6 | 1 | 6 | Cumpriu |
| Ind.7: Documentos de trabalho reformulados visando objetivos de atualização, clareza e precisão de conteúdos e interesse dos utilizadores finais | 6 | 1 | 6 | Cumpriu |



S. R.
MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
INSPEÇÃO GERAL DIPLOMÁTICA E CONSULAR

O 5 Garantir a despesa de funcionamento em nível não superior ao de 2015

| Indicador | Meta | Tolerância | Resultado | Classificação |
|---|------|------------|-----------|---------------|
| Ind.8: Medidas de planificação orçamental adotadas em relação aos objetivos propostos | 6 | 1 | 9 | Superou |

Parâmetro Operacional de Qualidade.

O 6: Implementar uma metodologia de avaliação dos utilizadores

| Indicador | Meta | Tolerância | Resultado | Classificação |
|---|------|------------|-----------|---------------|
| Ind.9: Nível de satisfação dos utilizadores | 3.5 | 0.5 | 4.4 | Superou |

O 7: Assegurar a aquisição e aplicação de novos conhecimentos relativamente ao conjunto dos trabalhadores

| Indicador | Meta | Tolerância | Resultado | Classificação |
|--|------|------------|-----------|---------------|
| Ind.10: Nível de consecução das formações previstas e autorizadas no Plano de Formação de 2016 | 80% | 5% | 80% | Atingiu |
| Ind.11: Nível de satisfação dos colaboradores | 3.5 | 0.5 | 4.45 | Superou |

Justificação para os desvios positivos:

I - Objetivos Operacionais de Eficácia, Eficiência e Qualidade

As margens de superação das metas destes objetivos são justificadas pela persistência de elevado empenho dos funcionários no desempenho da IGDC e a melhoria das condições de trabalho e apetrechamento do serviço.

2. APRECIÇÃO, POR PARTE DOS UTILIZADORES, DA QUANTIDADE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Alínea a) do art. 15º da Lei nº 66-B/2007: "Apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados"

A apreciação por parte dos utilizadores dos serviços da IGDC (GMNE/DGA/DAJ/DGACCP/GSG) foi efetuada através da realização de um inquérito. A submissão dos mesmos e a contabilização dos resultados foi feita por via eletrónica.

O período de resposta decorreu entre 13 e 24 de fevereiro de 2017, a taxa de respostas foi de 43%

MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS

INSPEÇÃO GERAL DIPLOMÁTICA E CONSULAR

O inquérito de satisfação aferiu o nível de satisfação relativamente aos seguintes 10 parâmetros:

1. Desempenho global da IGDC
2. Competência técnica dos dirigentes e trabalhadores
3. Reatividade e adaptação dos membros da IGDC perante solicitações funcionais
4. Qualidade dos documentos da IGDC na área jurídica-disciplinar
5. Qualidade dos documentos da IGDC na área inspetiva e de auditoria
6. Tempestividade da resposta às solicitações presentes à IGDC
7. A cortesia e profissionalismo dos trabalhadores da IGDC
8. Inovação e melhoria contínua nos procedimentos de trabalho da IGDC
9. Eficácia da ação jurídica-disciplinar
10. Eficácia da ação inspetiva e de auditoria

Os parâmetros que registaram maior satisfação foram a *qualidade dos documentos da IGDC na área jurídica-disciplinar* e a *cortesia e profissionalismo dos trabalhadores da IGDC*.

Os parâmetros com menor satisfação incluem a *qualidade dos documentos da IGDC na área inspetiva e de auditoria* e a *tempestividade da resposta às solicitações presentes à IGDC*.

Comparando os resultados com os do ano anterior observa-se um aumento generalizado do grau de satisfação e na análise dos resultados regista-se uma tendência de superação do grau de satisfação relativo ao objetivo, sendo a avaliação global de 4.40 (avaliação global em 2015: 4), superando a meta de 3,5.

3. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

Alínea b) do art. 15º da Lei nº 66-B/2007: "Avaliação do sistema de controlo interno".

Pode sustentar-se que os procedimentos internos de coordenação e do sistema de indicadores de desempenho se encontram consolidados. Neste âmbito, de realçar, entre as boas práticas da IGDC, a uniformização dos procedimentos de preparação e execução das inspeções bem como da elaboração dos respetivos relatórios, com base no guião elaborado em 2012, com resultados visíveis em termos de economia dos tempos consumidos nestas tarefas.

Releva-se ainda a ênfase na sua atuação aos valores éticos do Código de Conduta do MNE, de junho 2013.

A estrutura organizacional da IGDC obedece às regras definidas legalmente; responde satisfatoriamente à evolução da actividade do serviço; são reconhecidas as responsabilidades, autoridade e a delegação no seio do serviço, com reconhecimento dos dividendos do trabalho em equipa; como atrás mencionado, os trabalhadores são avaliados de acordo com o SIADAP 3, sendo a avaliação dos funcionários diplomáticos enquadrada num normativo específico (Portaria n.º 1032/2009 de 11 de setembro).

MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
INSPEÇÃO GERAL DIPLOMÁTICA E CONSULAR

Os procedimentos de gestão administrativa e controlo financeiro foram posicionados nos serviços partilhados, tendo a IGDC passado a fazer parte dos chamados serviços integrados na aceção do artigo 2º da LEO.

A IGDC não foi sujeita a qualquer acção de inspeção por parte da Inspeção-Geral de Finanças, no âmbito da avaliação da aplicação do SIADAP 1.

4. ANÁLISE DAS CAUSAS DE INCUMPRIMENTO DE ACÇÕES OU PROJECTOS NÃO EXECUTADOS OU COM RESULTADOS INSUFICIENTES

Alínea c) do artigo 15º da Lei 66-B/2007, de 28 de Dezembro: " causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes".

Os objetivos do QUAR foram integralmente cumpridos, tendo 7 em 11 indicadores sido superados, e nenhum foi executado com resultados insuficientes.

O Plano de Atividades foi integralmente executado.

5. DESENVOLVIMENTO DE MEDIDAS PARA UM REFORÇO POSITIVO DO DESEMPENHO

Alínea d) do art. 15º da Lei nº 66-B/2007: "As medidas que devem ser tomadas para um reforço positivo do desempenho, evidenciando as condicionantes que afectem os resultados a atingir".

Continuação da postura pró-ativa da IGDC com vista a melhorar procedimentos e clarificar formas de atuação no que toca a legislação e regras aplicáveis com implicações a vários níveis, designadamente na componente financeira resultado do envolvimento de toda a organização através de reuniões de trabalho periódicas.

A postura preventiva da IGDC continua a ser reforçada através da monitorização do seu desempenho organizacional controlo de prazos, implementação de rotinas e valorização da participação individual.

Quer o Plano de Atividades para 2017, quer este Relatório de Atividades de 2016 foram concluídos dentro dos prazos estabelecidos e apresentados à consideração superior, encontrando-se disponíveis para divulgação.

Quanto a medidas para um reforço positivo do desempenho da IGDC, realça-se o esforço em medidas de racionalização de recursos, humanos e materiais, com resultados ao nível dos objetivos e dos custos envolvidos.

Prosseguiu em 2016 o esforço de modernização dos equipamentos e desenvolvimento matrizes com informação de trabalho bem como melhoria das condições associadas qualidade no meio laboral e apetrechamento de equipamentos.



S. R.
MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
INSPEÇÃO GERAL DIPLOMÁTICA E CONSULAR

6.COMPARAÇÃO COM O DESEMPENHO DE SERVIÇOS IDÉNTICOS NO PLANO NACIONAL E INTERNACIONAL

A lei n.º66-B/2007, de 28 de dezembro, alínea e) do n.º2 do n.º15 prevê a *comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional internacional, que possam constituir padrão de comparação.*

Existe um aperfeiçoamento contínuo e intercâmbio de experiências com inspeções de outros países havendo sempre o cuidado de procurar o agendamento de um encontro entre Inspetores-Gerais homólogos por ocasião da realização de inspeções às Missões/Postos.

7. AUDIÇÃO DE DIRIGENTES INTERMÉDIOS E DEMAIS TRABALHADORES NA AUTO-AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Alínea f) do art. 15º da Lei nº66-B/2007: “a audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na auto-avaliação do serviço”

A audição dos trabalhadores foi realizada através de um questionário interno anónimo disponibilizado entre os dias 13 e 17 de fevereiro de 2017.

Não foi realizada a audição do dirigente intermédio – Chefe da Equipa Multidisciplinar - por ser a única chefia intermédia da unidade orgânica e ter colaborado quer na elaboração do questionário quer no presente relatório.

A avaliação final da satisfação dos colaboradores foi de 4,45 superando a meta de 3,5 observando-se um aumento do grau de satisfação relativamente ao ano de 2016.

O inquérito de satisfação dos trabalhadores aferiu o nível de satisfação relativamente aos seguintes parâmetros:

1. Desempenho global da IGDC
2. Aptidão da gestão para a condução das missões e atribuições
3. Aptidão da gestão para trazer valor acrescentado aos resultados da atividade
4. Envolvimento dos trabalhadores na atividade
5. Ambiente de trabalho
6. Condições de trabalho tecnológicas e organizacionais
7. Responsabilização e autonomia conferidas aos trabalhadores
8. Valorização do empenho individual
9. Conciliação do trabalho com a vida pessoal e familiar dos trabalhadores
10. Promoção da iniciativa e da melhoria dos processos de atividade

Os parâmetros que registaram maior satisfação foram *o envolvimento dos trabalhadores na atividade e a conciliação do trabalho com a vida pessoal e familiar dos trabalhadores.*

Os parâmetros com menor satisfação incluem *o desempenho global da IGCD e a promoção da iniciativa e da melhoria dos processos de atividade*



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS

INSPEÇÃO GERAL DIPLOMÁTICA E CONSULAR

Comparando os resultados com os do ano anterior observa-se um aumento generalizado do grau de satisfação e na análise dos resultados regista-se uma tendência de superação do grau de satisfação relativo ao objetivo, sendo a avaliação global de 4.45 (avaliação global em 2015: 4.07), superando a meta de 3,5.

8. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS, PREVISTAS E NÃO PREVISTAS NO PLANO, COM INDICAÇÃO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS, INDICANDO, PREFERENCIALMENTE, A TAXA DE EXECUÇÃO GLOBAL DO PLANO DE ATIVIDADES

Para além das inspeções e auditorias programadas também se efetivaram as seguintes atividades, constantes do Plano de Atividades:

- Acompanhamento de recomendações efetuadas em ações anteriores, quer decorrentes de processos disciplinares quer de ações inspetivas;
- Reforço da componente preventiva da Inspeção mediante a recentragem da comunicação externa dos dirigentes e membros da IGDC ;
- Participação em reuniões de trabalho do MNE: Segurança; cadastro e inventário; comunicações;
- Participação nas reuniões do SCI (Sistema de Controlo Interno da Administração Pública) e acompanhamento dos trabalhos da sua Secção Especializada Informação e Planeamento;
- Articulação do Plano de Inspeções com o Tribunal de Contas, a pedido deste, de modo a evitar duplicações e redundâncias;
- Acompanhamento da tramitação de 16 processos, dos quais 4 de inquérito e 12 disciplinares, tendo-se concluído 6 (1 de inquérito e 5 disciplinares).
- Diversos alertas para a elaboração do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

Assim, deu-se cumprimento ao Plano de Atividades de 2016 e concomitantemente acentuou-se a vertente preventiva e assistencial às solicitações dos Serviços Externos e Internos (diligências não previstas) dirigidas a obter o auxílio da IGDC no acompanhamento de situações, e resolução de problemas trazidos ao conhecimento da IGDC.

Foi realizado ainda o acompanhamento da aplicação do Código de Ética e Conduta .

9. ANÁLISE DA AFECTAÇÃO REAL E PREVISTA DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS

- Recursos Humanos

Também, embora sem contar com um quadro próprio de inspetores, a IGDC procurou não só responder, com celeridade e qualidade às solicitações (postura passiva), mas também incorporar na cultura do serviço a postura pró-ativa que se tem proposto (ações inspetivas, verificação da legalidade do funcionamento dos serviços, relançamento de propostas que estiveram na origem de grupos de trabalho, revisão de práticas e procedimentos, elaboração de pareceres e estudos).

- Formação

Tal como nos anos anteriores, o plano de formação aprovado para os colaboradores foi integralmente realizado.

MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
INSPEÇÃO GERAL DIPLOMÁTICA E CONSULAR

- Recursos Financeiros

Foram afetos 36.198,00€ a missões no estrangeiro com o cumprimento do Plano.

III BALANÇO SOCIAL

Nos termos da Lei Orgânica do MNE e Portarias que o regulamentam cabe ao Departamento Geral de Administração do MNE a elaboração do Balanço Social.

IV AVALIAÇÃO FINAL

Em conclusão, nesta auto-avaliação considera-se ter havido uma melhoria nos parâmetros “eficiência”, “eficácia” e “qualidade” tendo pois sido executado integralmente, quer o Plano de Atividades, quer o QUAR, com 6 dos 11 indicadores superados.

A avaliação final, em termos quantitativos, resultante da análise dos três parâmetros de avaliação: 1) Eficácia 2) Eficiência e 3) Qualidade que foram todos cumpridos ou superados razão pela qual, nos termos do disposto no artigo 18º da Lei 66-B/2007, de 28 de Dezembro, propõe-se a atribuição da menção de “**Desempenho Bom**” como resultado da auto-avaliação para a avaliação final do desempenho dos serviços da IGDC.

V PLANO DE MELHORIA A IMPLEMENTAR

A IGDC identificou variáveis que influenciam diretamente o seu nível de desempenho, as quais permitem a manutenção destes resultados e representam, por isso, as condições a serem satisfeitas para maximizar os resultados nos próximos anos.

Assim no ano de 2017, a IGDC empenhar-se-á em:

- Potenciar o envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão, como garantia de alinhamento entre a preparação técnica e as respostas às questões colocadas;
- Continuar a investir na polivalência e formação dos seus membros e satisfação dos utilizadores;
- Consolidar a cultura pró-activa que a IGDC tem conseguido incorporar, quer na verificação do cumprimento de normas e procedimentos quer na componente preventiva e assistencial de certos segmentos da atividade de Inspeção por forma a traduzir-se num fator potenciador de continuada eficiência nos resultados a atingir;
- Integrar e qualificar novos trabalhadores cujo ingresso se encontra previsto;
- Planificar a médio e longo prazo a reformulação da atuação inspetiva e disciplinar

Lisboa, 11 de Maio de 2017

