

PLANO DE ATIVIDADES

2016



Ficha técnica

Título:

Plano de Atividades 2016

Edição:

Camões, Instituto da Cooperação e da Língua, I.P.

Ministério dos Negócios Estrangeiros

Data:

Março de 2016

Contacto:

Av. da Liberdade, 270, 1250-149 Lisboa

Tel. (351) 21 310 91 00

Página Oficial:

www.instituto-camoes.pt/

Índice

Nota Introdutória	5
I. Enquadramento. Contexto funcional	9
1.1 Missão e atribuições.....	9
1.2 Estrutura Organizacional.....	9
1.3 Organograma	10
II. Objetivos	11
2.1 Objetivos Estratégicos.....	11
2.2 Objetivos Operacionais	12
III. Recursos	13
3.1 Recursos Humanos.....	13
3.2 Recursos Financeiros.....	15
3.3 Medidas de modernização administrativa.....	16
IV. Atividades Previstas	17
4.1 Fortalecer, Simplificar e Digitalizar a Administração	17
4.2 Potenciar o papel de articulador/coordenador, que permitam uma maior visibilidade interna e externa, bilateral e multilateral.....	18
4.3 Reforçar os Mecanismos de Planeamento e Gestão	20
V. Atividades Previstas por Unidade Orgânica	21
5.1 Gabinete de Avaliação e Auditoria (GAA)	21
5.2 Direção de Serviços da Cooperação (DSC)	23
5.3 Direção de Serviços da Língua e Cultura (DSLCL).....	30
5.4 Direção de Serviços de Planeamento e Gestão (DSPG)	35
5.5 Gabinete de Programas e Acordos Culturais (GPAC)	42
5.6 Gabinete de Documentação e Comunicação (GDC).....	42
5.7 Gabinete do Conselho Diretivo	46
VI. Anexos.....	47
Anexo 1.....	48
Anexo 2.....	48
Anexo 3.....	62
Anexo 4.....	65
Anexo 5.....	67

Nota Introdutória

O Plano de Atividades do Camões – Instituto da Cooperação e da Língua, I.P., (Camões, I.P.) para o ano de 2016 reflete o propósito da instituição em atingir padrões de desempenho de excelência em sede da qualidade e eficiência dos serviços prestados, apostando na contínua formação dos recursos humanos e na constante otimização dos recursos financeiros disponíveis. Neste contexto de compromisso com a exigência e determinação na obtenção dos resultados pretendidos, o Plano de Atividades para 2016 representa uma referência no desenvolvimento otimizado de todos os recursos e atividades e traduz o compromisso generalizado de continuar a defender a excelência do serviço público prestado por este Instituto, em cumprimento da sua missão.

Coincidindo a elaboração deste documento com um novo ciclo governativo e, conseqüentemente, com a definição de novas prioridades e objetivos plasmados no Programa do XXI Governo Constitucional e nas Grandes Opções do Plano 2016-2019, pretende o presente Plano de Atividades espelhar o alinhamento da estratégia, das opções, dos programas e das ações do Camões I.P. com as prioridades e com os objetivos da política externa portuguesa. Assim, o presente Plano reflete a articulação entre o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) – o instrumento de gestão no qual se evidenciam os objetivos, o grau de realização dos resultados, os meios disponíveis e a avaliação final de desempenho do serviço – com o orçamento do Instituto e o seu Mapa de Pessoal.

O Plano de Atividades foi ainda elaborado seguindo uma metodologia participativa que visa o envolvimento das diferentes unidades orgânicas e hierarquias do Camões, I.P., procurando desta forma que o próprio Plano de Atividades seja um instrumento de agregação em torno de objetivos comuns embora diferenciados em função, naturalmente, das competências específicas e especializadas de cada unidade orgânica.

Sendo um importante instrumento do ciclo anual de gestão, o acompanhamento permanente da execução do Plano de Atividades possibilitará identificar oportunamente eventuais desvios e adotar atempadamente medidas de ajustamento que possibilitem a sua boa concretização.

Em 2016, a atividade do Camões, I.P. continuará a desenvolver-se num quadro nacional de racionalização de recursos, plenamente assumido pela instituição que a ele

contrapõe uma preocupação de maior eficiência e eficácia para o qual contribuem cada uma das unidades orgânicas num esforço orientado para a prossecução de resultados através de uma otimização dos meios e num contexto internacional, de crescente competitividade em que, quer o domínio da cooperação para o desenvolvimento, quer o da promoção da língua e da cultura, são entendidos pelos Estados também como instrumentos de projeção da sua influência e de defesa dos seus interesses.

Neste contexto, e no que respeita à Cooperação para o Desenvolvimento, as orientações da tutela do Camões I.P. e a determinação do Programa do Governo vão no sentido de “repensar o modelo da política de cooperação internacional de modo a torná-la mais eficaz e coerente, tendo presente o novo quadro conceptual e as prioridades introduzidas pela Agenda 2030, assim como os recursos públicos limitados para a Ajuda Publica ao Desenvolvimento (APD)”. **O novo modelo exigirá** assim:

- ❖ O reforço da coordenação entre os vários atores - públicos e privados - da cooperação, em prol de um conjunto de áreas geográficas e temáticas definidas como prioritárias para a intervenção nacional;

- ❖ A manutenção da parceria privilegiada com os países de língua portuguesa, cientes de que a língua e a cultura são instrumentos da nossa cooperação que devem ser valorizados;

- ❖ A diversificação das fontes de financiamento da cooperação, fortalecendo e valorizando a capacidade de execução pelo Camões, I.P. de projetos da União Europeia em regime de cooperação delegada, utilizando a APD portuguesa como instrumento catalisador de outros financiamentos públicos e privados para projetos considerados prioritários, e promovendo projetos em parceria com outros atores públicos e privados;

- ❖ Maior eficiência na implementação dos programas de cooperação, através do reforço dos meios de gestão descentralizada, de acompanhamento e avaliação regulares da execução dos projetos;

- ❖ O reforço da capacidade e eficácia das instituições públicas da cooperação, nomeadamente através da simplificação dos procedimentos administrativos e a aposta na valorização dos recursos humanos;

- ❖ A promoção e acompanhamento dos esforços de implementação, a nível nacional e internacional, dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável definidos na Agenda 2030.

No âmbito da difusão da língua e cultura **portuguesas**, “a afirmação da Língua Portuguesa enquanto fator de identidade e mais-valia cultural, científica, política e económica” é um dos desígnios do XXI Governo na sua ação externa, a que associa a

“definição de uma estratégia conjunta e concertada para consolidar o português no mundo”.

No mundo contemporâneo, a língua portuguesa é, “**por direito próprio**, umas das **grandes línguas plurinacionais**” a nível planetário. Assumindo-se como uma mais-valia cultural, científica, política e económica, para múltiplas geografias – a nível internacional, nas comunidades portuguesas e de língua portuguesa espalhadas pelo mundo e nos outros países que a têm como sua língua oficial – os espaços prioritários de atuação do Camões I.P. serão os que conformam a identidade portuguesa, as relações históricas e os espaços contemporâneos de potências emergentes, muitas delas integradas em narrativas de relacionamento histórico.

A promoção da cultura portuguesa é outro dos objetivos estabelecidos. Entendidas a língua e a cultura como fatores identitários e sendo a identidade nacional, em primeira instância, europeia, lusófona, ibero-americana e atlântica, Portugal deve potenciar o facto de ser um país aberto ao mundo, com ancestrais ligações à região do Magrebe e da Ásia-Pacífico, valorizando a língua e a cultura portuguesas na estratégia das relações externas.

Assim, neste âmbito, procurar-se-á dinamizar as seguintes medidas:

- ❖ Potenciar a presença do português nos sistemas de ensino de vários países europeus, africanos, americanos e asiáticos, designadamente através de plataformas digitais de suporte para *e-learning*, numa parceria entre instituições de ensino superior e o Camões, I.P.;

- ❖ Favorecer o estabelecimento de parcerias com os organismos académicos especializados e com as instituições congéneres dos demais países lusófonos para aperfeiçoar os instrumentos de acompanhamento da evolução da língua portuguesa, garantindo a sua coesão;

- ❖ Promover a utilização do Português como língua oficial em organizações internacionais;

- ❖ Desenvolver modelos de certificação e referenciais para o ensino qualificado da língua portuguesa;

- ❖ Valorizar a língua e a cultura portuguesas como fator de coesão das diásporas;

- ❖ Articular a cultura como fator de desenvolvimento humano e crescimento económico;

e, por fim,

- ❖ Garantir a coerência e a coesão das redes externas do Camões, I.P. e das suas atividades promovendo a imagem de Portugal no mundo.

No domínio da atuação da Direção de Serviços de Planeamento e Gestão, área instrumental para todo o funcionamento da instituição nas suas dimensões interna e externa, a atividade e os procedimentos serão desenvolvidos no quadro do Sistema de Gestão da Qualidade – conforme certificação obtida em dezembro de 2015 – numa linha de melhoria contínua dos processos e do reforço de uma maior eficácia na obtenção dos resultados e de uma melhor eficiência na utilização dos recursos disponíveis. Acresce que as medidas a desenvolver terão também como documentos enquadradores as recomendações das auditorias realizadas ao Camões, I.P. nos últimos dois anos pelo Tribunal de Contas (TdC) e pela Inspeção Geral das Finanças (IGF) e cujos resultados foram conhecidos no final de 2015.

Neste quadro, importará salientar que o Programa Simplex 2016 funcionará como uma oportunidade e um acelerador da inovação dos serviços com base numa estratégia centrada na oferta dos serviços que o Camões, I.P. presta ao público, visando uma melhoria na interação entre canais de comunicação, no reforço da prestação pública de contas e no aprofundamento da simplificação de procedimentos com impacto positivo no funcionamento do Instituto e nos seus destinatários.

I. Enquadramento. Contexto funcional

1.1 Missão e atribuições

O Camões, I.P., é um instituto público, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa, financeira e património próprio.

Tendo sido criado pelo Decreto-lei nº 21/2012 de 30 de janeiro, o Camões, I.P. tem por missão propor e executar a política de cooperação portuguesa e coordenar as atividades de cooperação desenvolvidas por outras entidades públicas que participem na execução daquela política. Compete-lhe também propor e executar a política de ensino e divulgação da língua e cultura portuguesas no estrangeiro, assegurando a gestão da rede de ensino português no estrangeiro, a nível básico, secundário e superior, apoiando a colocação de docentes locais através de parcerias com instituições de ensino superior e organizações internacionais, e promovendo a internacionalização da cultura portuguesa.

O Plano de Atividades do Camões, I.P. reflete assim a complementaridade da abrangência temática e geográfica da sua Missão tal como resulta da definição que lhe é dada pelo enquadramento legal aplicável, estabelecendo o Decreto-lei 21/2012 que o Camões, I.P. **deve “potenciar a capacidade de intervenção no desenvolvimento da política de cooperação internacional e de promoção externa da língua e da cultura portuguesas”**.

1.2 Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional adotada para o Camões, I.P. reflete as preocupações inerentes à sua criação, i.e., a integração de funções e busca de sinergias entre as áreas de intervenção da instituição e uma otimização do uso dos recursos humanos tendo em vista, ainda, uma redução das redundâncias e dos custos de funcionamento sem afetar a coerência da intervenção e a capacidade de resposta.

Ao nível da Direção superior, o Camões, I.P. integra um Presidente, um Vice-Presidente e dois Vogais e dispõe, ainda, nos termos do artigo 17º da Lei nº 3/2004, de 15 de janeiro, de um Fiscal Único, órgão responsável pelo controlo da legalidade, da regularidade e da boa gestão financeira e patrimonial do Instituto

Ao nível da direção intermédia, está dotado de três unidades orgânicas nucleares:

- Direção de Serviços de Cooperação
- Direção de Serviços da Língua e Cultura

- Direção de Serviços de Planeamento e Gestão

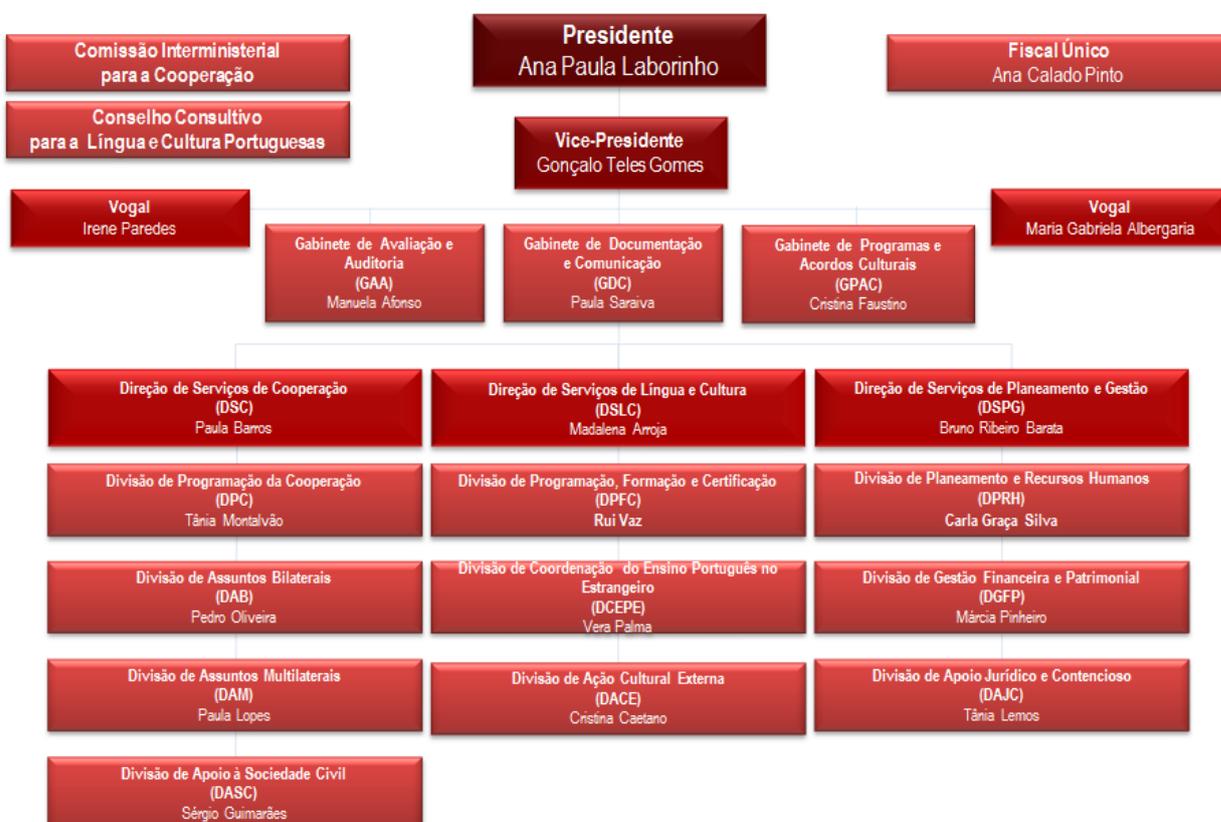
As diferentes competências destas unidades nucleares estão, por sua vez, distribuídas por treze unidades orgânicas flexíveis definidas na Deliberação 1201/2012, de 27 de julho, do Conselho Diretivo.

A Portaria 194/2012, de 20 de junho, que aprova os Estatutos do Camões, I.P. prevê ainda a criação de um Gabinete de Avaliação e Auditoria que está subordinado hierárquica e funcionalmente ao Conselho Diretivo.

Foram criadas igualmente as seguintes unidades orgânicas flexíveis dependentes do Conselho Diretivo:

- Gabinete de Documentação e Comunicação
- Gabinete de Programas e Acordos Culturais.

1.3 Organograma



II. Objetivos

2.1 Objetivos Estratégicos

Tal como referido, os objetivos estratégicos do Camões, I.P. decorrem das determinações do Programa do XXI Governo Constitucional e, em particular, das linhas de orientação para a área da política externa, com vista a uma atuação e presença **reforçada de Portugal no mundo.** ”. Os dois vetores chave da intervenção do Camões, I.P. aparecem assim associados pela **“importância do relacionamento com os países de expressão portuguesa (e) a relevância da língua que nos une”**, reforçando a lógica funcional da instituição de **“potenciar a capacidade de intervenção no desenvolvimento da política de cooperação internacional e de promoção externa da língua e da cultura portuguesas”**.

Acresce que as Grandes Opções do Plano para 2016-2019 (GOP), no quadro de uma redefinição conceptual que se justifica no quadro de início de uma legislatura, reconhece ser a cooperação internacional “um instrumento fundamental da política externa nacional” **mas entende que “o seu modelo tem de ser repensado de forma a torná-la mais eficaz e coerente, tendo presente o novo quadro conceptual e as prioridades introduzidas pela Agenda 2030, assim como os recursos públicos limitados para a Ajuda Pública ao Desenvolvimento (APD)”**. Neste âmbito, se advoga o reforço da coordenação entre os vários atores - públicos e privados - da cooperação; a diversificação das fontes de financiamento, fortalecendo e valorizando a capacidade de execução pelo Camões, I.P. de projetos da União Europeia em regime de **cooperação delegada, “utilizando a APD portuguesa como instrumento catalisador de outros financiamentos públicos e privados para projetos considerados prioritários, e promovendo projetos em parceria com outros atores públicos e privados”**; o reforço da capacidade e eficácia das instituições públicas da cooperação, **“nomeadamente através da simplificação dos procedimentos administrativos e a aposta na valorização dos recursos humanos”**; maior eficiência na implementação dos programas de cooperação, **através do “reforço dos meios de gestão descentralizada, de acompanhamento e avaliação regulares da execução dos projetos”**; e uma clara aposta na **“promoção e acompanhamento dos esforços de implementação, a nível nacional e internacional, dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável definidos na Agenda 2030”**.

É igualmente reafirmada, para 2016, a **“consolidação da posição da língua portuguesa no Mundo” que passa pelo reforço da sua atualização em espaços prioritários de atuação: a nível internacional, a nível das diásporas portuguesas e a nível da CPLP. E se, a nível internacional, a consolidação da língua passa pela sua valorização e difusão, ao nível das diásporas e da CPLP passa essencialmente pela sua coesão e promoção.**

Conforme se disse anteriormente, competirá pois ao Camões I.P. desempenhar um papel de articulador na implementação de uma estratégia comum e concertada que reforce (i) a utilização da língua portuguesa quer nos sistemas de ensino de vários países, quer nas organizações internacionais; (ii) a valorização da língua e cultura portuguesas como fator de coesão das diásporas; (iii) a coesão da Língua Portuguesa tendo em conta os múltiplos espaços de pertença; (iv) a difusão da cultura portuguesa a nível internacional; (v) a articulação entre cultura e desenvolvimento e, por fim, (vi) que garanta a coerência e a coesão das redes externas do Camões, I.P. e das suas atividades.

De forma sintética, e seguindo o definido no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2016 do Camões, I.P., são Objetivos Estratégicos da instituição:

- OE1: Implementar medidas de modernização de forma a aumentar a eficácia da ação do Camões, I.P.;
- OE2: Desenvolver a política de gestão pela qualidade total no quadro da certificação obtida em 2015;
- OE3: Reforçar a coordenação dos vários atores da Cooperação Portuguesa, de acordo com as prioridades geográficas e temáticas e a diversidade de fontes de financiamento;
- OE4: Fortalecer os mecanismos de gestão centrada nos resultados, nomeadamente na operacionalização dos ODS;
- OE5: Promover a valorização internacional da língua e cultura portuguesas, nomeadamente através da diversificação e articulação de parcerias que permitam o alargamento a novos públicos.

2.2 Objetivos Operacionais

Para os objetivos estratégicos acima identificados, concorrem os seguintes objetivos operacionais:

- ❖ Objetivos Operacionais de Eficácia (45%):
 - Promover a atualização da Estratégia da Cooperação Multilateral à luz dos ODS (OE 4);
 - Promover a gestão dos PPA centrada nos resultados e na operacionalização dos ODS (OE 4);
 - Assegurar o reporte em matérias da Cooperação para o Desenvolvimento (OE4);
 - Contribuir para que as prioridades da política externa portuguesa nas áreas da Língua e Cultura sejam refletidas no plano Europeu e Multilateral (OE4);

- Contribuir para a valorização internacional da língua e cultura portuguesas (OE5);
- ❖ **Objetivos Operacionais de Eficiência (30%):**
 - Reestruturar e modernizar o "Portal Camões" através da integração das funcionalidades existentes, da modernização e inovação de novas aplicações e da convergência dos serviços prestados ao público (OE 1);
 - Desenvolver o eixo de intervenção junto de públicos gerais e específicos para a aprendizagem e conhecimento do português, nomeadamente através de conteúdos científicos pedagógicos e didáticos (OE 5);
 - Intensificar a presença do português nos diferentes sistemas de ensino de países parceiros (OE 5);
 - Assegurar a implementação dos Sistema Integrado da Cooperação Portuguesa (SIICP) (OE1);
 - Garantir o funcionamento do sistema de controlo interno (OE2);
 - Potenciar o papel coordenador do Camões, IP através do reforço da coordenação de atores e da mobilização de novas parcerias (OE3);
- ❖ **Objetivos Operacionais de Qualidade (25%):**
 - Garantir a satisfação dos utilizadores (OE2 e 5)
 - Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE2);
 - Desenvolver um plano de ação para implementação de medidas no âmbito da certificação obtida do Sistema de Gestão da Qualidade, em linha com uma melhoria contínua dos procedimentos, otimizando a eficiência dos recursos internos e externos (OE2).

III. Recursos

3.1 Recursos Humanos

Para a concretização das atribuições fixadas no âmbito da missão do Camões, I.P. foi aprovado, para 2016, o mapa de pessoal com um total de 173 colaboradores (sede) dos quais 98 correspondem a técnicos superiores o que representa uma taxa de tecnicidade superior a 50%¹:

¹ Refira-se que o nº total efetivo de técnicos superiores, a 31/12/2015, era de 84, menos 14 técnicos superiores do que o nº previsto no mapa de pessoal, importando também sinalizar a dificuldade que se tem vindo a sentir no processo de provimento destes lugares.

Designação Cargo/ Carreira	2015	2016	Variação
Presidente	1	1	0
Vice-Presidente	1	1	0
Vogal	2	2	0
Diretor de Serviços	3	3	0
Chefe de Divisão	13	13	0
Técnico Superior	98	98	0
Assistente Técnico	45	45	0
Assistente Operacional	6	6	0
Informática	4	4	0
Total	173	173	0

Fonte: Mapas de Pessoal 2015 e 2016

De registar ainda que, no plano das chefias intermédias, todos os dirigentes - 3 diretores de serviços e 13 chefes de divisão - se encontram em exercício de funções por nomeação em comissão de serviço em resultado da realização levada a cabo dos respetivos dezasseis procedimentos concursais.

Importa também salientar que, em matéria de gestão de recursos humanos, conforme referido anteriormente (4.º objetivo), a DSPG priorizará a área da formação dos recursos humanos estando prevista a realização de 96 ações nas seguintes áreas: (i) Assuntos Europeus e Cooperação; (ii) Gestão Organizacional; (iii) Tecnologias de Informação; (iv) Liderança e Desenvolvimento Pessoal; (v) Assuntos Jurídicos; (vi) Comunicação Organizacional e Pessoal; (vii) Gestão de Pessoas; (viii) Contabilidade e Finanças; (ix) Auditoria, Fiscalização e Controlo; (x) Administração e Políticas Públicas e (xi) Formação de Dirigentes.

Relativamente à rede externa e no quadro da rede de ensino português no estrangeiro (rede EPE), foi aprovado um total de 361 docentes (mais 2 docentes comparativamente ao ano letivo anterior) e 18 coordenadores e adjuntos:

Designação Cargo/ Carreira	2015	2016	Variação
Docentes	359	361	2
Coordenadores e Adjuntos	18	18	0
Total	377	379	2

Fonte: Mapas de Pessoal 2015 e 2016

3.2 Recursos Financeiros

Em 2016, o orçamento do Camões, I.P. prevê uma dotação global de 61,8 Milhões de euros².

Numa análise global, regista-se um aumento de 15% relativamente ao orçamento executado de 2015. Importará destacar que nesta perspetiva de análise – comparação entre o orçamento executado 2015 e o orçamento inicial 2016 – a taxa de crescimento de 15% fica a dever-se não só ao aumento previsto via receitas FRI mas também ao incremento que se prevê com o financiamento comunitário a Projetos de Cooperação (FF 480):

Fontes de Financiamento	Orçamento 2015			Orçamento de 2016		
	Inicial (1)	Corrigido (2)	Executado (3)	Inicial (4)	Variação Abs. 2016-2015 (5) = (4) - (3)	Variação % 2016-2015 (5)/(3)
FF 311	49.280.897 €	49.781.432 €	47.708.153 €	45.660.235 €	-2.047.918 €	-4%
FF 540	1.500.000 €	2.280.317 €	2.113.206 €	9.100.000 €	6.986.794 €	331%
SubTotal FF 311 + FF 540	50.780.897 €	52.061.749 €	49.821.359 €	54.760.235 €	4.938.876 €	10%
FF 480 (EU)	9.344.195 €	12.433.156 €	2.322.897 €	5.530.916 €	3.208.019 €	138%
FF 510 (RP)	1.540.000 €	1.513.140 €	1.459.310 €	1.540.000 €	80.690 €	6%
Total	61.665.092 €	66.008.045 €	53.603.566 €	61.831.151 €	8.227.585 €	15%

Fonte: DSPG, 17/02/2016.
Proposta LOE 2016, Mapa V

Numa análise por atividades (FF311+FF540), constata-se que do total dos 54,8M€, 44% (24,3 M€) destinam-se a financiar o Ensino Português no Estrangeiro, 34% (18,8M€) destinam-se a financiar os projetos de Cooperação Portuguesa, 9% (4,7M€) são para a Ação Cultural Externa, e 13% (7 M€) para as atividades administrativas de suporte:

Atividades	Orçamento 2015				Orçamento 2016			
	Inicial	Corrigido	Executado	Estrutura %	Inicial	Estrutura %	Variação 2016-2015	%
FF 311 + FF 540								
Atividade 178 "Cooperação Internacional"	16.185.699 €	16.900.279 €	14.841.663 €	30%	18.725.699 €	34%	3.884.036 €	26%
Atividade 183 "Presença Portuguesa no Exterior"	4.642.712 €	4.636.938 €	4.513.390 €	9%	4.675.048 €	9%	161.658 €	4%
Atividade 198 "Ensino do Português no Estrangeiro"	22.923.310 €	24.396.673 €	24.381.287 €	49%	24.330.312 €	44%	-50.975 €	-0,2%
Atividade 258 "Gestão Administrativa"	7.029.176 €	6.127.859 €	6.085.020 €	12%	7.029.176 €	13%	944.156 €	16%
Total Funcionamento	50.780.897 €	52.061.749 €	49.821.360 €	100%	54.760.235 €	100%	4.938.875 €	10%

Fonte: DSPG 17/02/2016

Numa análise por agrupamentos económicos, verifica-se que 31,1 M€ (57%) destinam-se a Despesas com Pessoal, 20,6 M€ (38%) representam Transferências

² Nos termos da Lei nº 159-A/2015, de 30/12, prevê-se ao longo do ano de 2016, a extinção da redução remuneratória na Administração Pública prevendo-se um ajuste no montante de cerca de 1,5M€ (cfr. informação transmitida DGA).

Correntes para atividades da Cooperação, Língua e Cultura, e 2,7 M € (5%) para Aquisição de Bens e Serviços.

Note-se que dos 31,1 M€ da despesa com pessoal, 83% (25,9 M€) destinam-se a suportar despesa com pessoal no âmbito da atividade desenvolvida – professores da Rede EPE (23,6 M€) e Agentes da Cooperação (2,3 M€) – sendo os restantes 17% (5,2 M€) destinados a despesas com pessoal da sede:

Agrupamentos (FF 311 +FF 540)	Orçamento 2015				Orçamento 2016		Variação 2016-2015
	Inicial	Corrigido	Executado	Estrutura %	Inicial	Estrutura %	
Despesas com Pessoal "01"	31.108.311 €	30.460.880 €	30.343.274 €	61%	31.158.987 €	57%	815.713 €
Aquisição de Bens e Serviços "02"	2.720.473 €	2.143.615 €	2.013.257 €	4%	2.748.403 €	5%	735.146 €
Transferências Correntes "04"	16.837.227 €	19.286.648 €	17.295.106 €	35%	20.639.499 €	38%	3.344.393 €
Outras Despesas "03", "06", "07"	114.886 €	170.606 €	169.722 €	0,3%	213.346 €	0,4%	43.624 €
Total Funcionamento	50.780.897 €	52.061.749 €	49.821.359 €	100%	54.760.235 €	100%	4.938.876 €

Fonte: DSPG, 17/02/2016

3.3 Medidas de modernização administrativa

As medidas de modernização administrativa previstas para 2016 têm como referência dois documentos principais:

- ❖ Programa Simplex 2016 - Camões
- ❖ Sistema de Gestão para a Qualidade (SGQ).

Em 2016, o Simplex 2016 - Camões, I.P. será um dos programas chave enquanto oportunidade, nomeadamente, para melhorar o serviço público por meio da modernização do “Portal Camões”, integrando um conjunto de funcionalidades que possibilitem uma melhor estruturação de conteúdos, promovam uma maior facilidade na disponibilização dos serviços prestados pelo Camões, I.P., com base na centralização num único ponto de acesso que facilite uma melhor articulação entre as várias áreas de atuação.

Este programa, como em anexo se apresenta, encontra-se detalhado num cronograma com tarefas e prazos fixados e resultados esperados.

Quanto ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), obtida a certificação do Camões, I.P. em 23/12/2015, importa agora dar continuidade e reforçar os instrumentos orientados para uma política de qualidade do serviço público prestado.

Trata-se fundamentalmente de prosseguir os esforços para a normalização e simplificação contínua de procedimentos reforçando, ao mesmo tempo, uma cultura organizacional assente em boas práticas e numa administração e gestão integrada que envolva e corresponsabilize todos os colaboradores no cumprimento da missão e das atribuições da instituição.

IV. Atividades Previstas

As atividades previstas para 2016 procuram dar corpo aos Objetivos Estratégicos numa lógica de convergência de ações que se reforçam mutuamente em termos de eficácia, e que se conjugam tendo presente a lógica inerente à criação do Camões, I.P.

Por uma razão metodológica, poderão ser agrupadas em três grandes domínios:

4.1 Fortalecer, Simplificar e Digitalizar a Administração

Ao implementar medidas de modernização de forma a aumentar a eficácia da ação do Camões, I.P. – OE1 – e ao desenvolver a política de gestão pela qualidade total no quadro da certificação obtida em 2015 – OE2 – está a ação do Camões I.P. alinhada com um dos objetivos prioritários do Governo que vê no relançamento do SIMPLEX o programa que permitirá fazer de Portugal um país na liderança europeia em matéria de *e-government* e de simplificação administrativa, que promova a melhoria do relacionamento dos cidadãos com a Administração Pública e que potencie a redução de custos de contexto para as empresas.

Neste contexto, se deverá entender a aposta na reestruturação e modernização do **“Portal Camões” através da integração de um conjunto de funcionalidades e da convergência de aplicações que possibilitem uma comunicação mais focada nos serviços que o Camões, I.P. presta ao público e, ao mesmo tempo, uma navegação mais estruturada a partir de um fio condutor entre esses mesmos serviços.**

Assim se deverá entender o esforço de evolução e modernização dos serviços disponibilizados pelo Centro Virtual Camões (CVC), designadamente (i) na disponibilização de mais recursos didáticos e de aprendizagem, (ii) na evolução técnica da solução *dee-learning*, e (iii) no reforço da oferta formativa *online* nas áreas da

formação de professores, dos cursos de especialização em língua e cultura portuguesa e dos cursos de língua portuguesa para públicos diversos no estrangeiro, nomeadamente de português língua estrangeira e de português língua de herança.

Também no âmbito da cooperação se pretende intensificar os serviços *online*, permitindo (i) candidaturas das ONGD ao financiamento dos projetos de cooperação, (ii) bolsa de candidatos a Agentes de Cooperação, (iii) pedidos de equiparação e renovação de estatuto de Agentes de Cooperação, e (iv) gestão das candidaturas de avaliadores externos dos projetos financiados pelo Camões, I.P.

4.2 Potenciar o papel de articulador/coordenador, que permitam uma maior visibilidade interna e externa, bilateral e multilateral

Desenvolvendo-se a atividade do Camões, I.P., no quadro da política externa portuguesa e no âmbito das vertentes bilaterais e multilaterais, também aqui se procurará levar a cabo um conjunto de iniciativas que contribuam para os objetivos **definidos de “prosseção e consolidação dos Objetivos de Desenvolvimento do Milénio e modelos de desenvolvimento sustentado**, dando o exemplo no apoio à cooperação e desenvolvimento, em especial com os países e regiões do globo com quem temos laços históricos, seja na forma de cooperação para o desenvolvimento com políticas de capacitação institucional, educação, governação e segurança, seja na forma de ajuda humanitária e de emergência, seja na forma de programas de cooperação técnico-**militar”**.

Tais iniciativas implicarão um reforço da capacidade de coordenação dos vários atores da Cooperação Portuguesa, de acordo com as prioridades geográficas e temáticas e a diversidade de fontes de financiamento e o fortalecimento dos mecanismos de gestão centrada nos resultados, nomeadamente no que respeita à operacionalização dos ODS – objetivos, na prática, escolhidos no âmbito do QUAR como objetivos estratégicos.

Contribuindo para este desiderato, o Camões I.P. deverá propor, implementar e acompanhar propostas tendentes a reforçar a dimensão da cooperação na Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), na Conferência Ibero-Americana (CIB) mas também no quadro das Nações Unidas, contribuindo, nomeadamente, para promoção e acompanhamento dos esforços de implementação, a nível nacional e internacional, dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável definidos na Agenda 2030. Deverá ainda manter a parceria privilegiada com os países da língua portuguesa,

cientes de que a língua e a cultura são instrumentos da nossa cooperação que devem ser valorizados.

O esforço de consolidação e difusão da língua e cultura portuguesas nos vários espaços identificados potenciará uma maior visibilidade de Portugal no plano externo, quer bilateral quer multilateral. Ao Camões I.P. é pedido que desempenhe um papel de articulação e, ao mesmo tempo, de centralidade na difusão externa, que permita:

- ❖ Potenciar conhecimento sobre o posicionamento e as mais-valias do português como língua global;
- ❖ Reforçar a capacidade de agir e desenvolver programas, projetos e ações quer de formação quer de *marketing*, em benefício da mais-valia cultural, científica, política e económica da língua portuguesa;
- ❖ Intensificar a presença do português nos diferentes sistemas de ensino de países parceiros;
- ❖ Contribuir para a caracterização do português junto dos países africanos de língua portuguesa e de Timor-Leste;
- ❖ Colaborar em projetos de ensino da língua portuguesa adaptados a espaços plurilingues;
- ❖ Diversificar as modalidades de aprendizagem da língua e cultura portuguesas por crianças e jovens das comunidades portuguesas e lusodescendentes;
- ❖ Desenvolver o eixo de intervenção junto de públicos gerais e específicos para a aprendizagem e conhecimento do português, nomeadamente através das Tecnologias de Informação e Comunicação;
- ❖ Maximizar a efetividade/qualidade do uso do português como língua oficial, de trabalho e de documentação em organizações internacionais;
- ❖ Incrementar a utilização do português como língua de ciência;
- ❖ Desenvolver conteúdos científicos pedagógicos e didáticos ao serviço dos processos de ensino, aprendizagem, formação e certificação;
- ❖ Apoiar a internacionalização da cultura portuguesa contemporânea;
- ❖ Potenciar a presença da cultura portuguesa no quotidiano das diásporas;
- ❖ Diversificar as parcerias para uma ação cultural externa que valorize as artes portuguesas, em especial a literatura portuguesa;
- ❖ Apoiar a cultura como forma de apoio ao desenvolvimento humano e crescimento económico dos países parceiros da cooperação portuguesa.

4.3 Reforçar os Mecanismos de Planeamento e Gestão

Tendo presente o papel central que as funções de planeamento e gestão assumem para o Camões, I.P., como instrumentos que promovem uma melhor coerência na identificação das prioridades a seguir e das medidas a concretizar, apresenta-se no âmbito do Plano de Atividades (PA) e do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2016, um conjunto de linhas de ação e objetivos em linha com o Programa do XXI Governo Constitucional e Grandes Opções do Plano 2016-2019.

Neste quadro, importará salientar que o Programa Simplex 2016 funcionará como uma oportunidade e um acelerador da inovação dos serviços com base numa estratégia centrada na oferta dos serviços que o Camões, I.P. presta ao público, visando-se uma melhoria na interação entre canais de comunicação, no reforço da prestação pública de contas e no aprofundamento da simplificação de procedimentos com impacto positivo no funcionamento do Instituto e nos seus destinatários.

Acresce que as medidas a desenvolver terão também como documentos enquadradores as recomendações das auditorias realizadas ao Camões, I.P. nos últimos dois anos pelo Tribunal de Contas (TdC) e pela Inspeção Geral das Finanças (IGF) e cujos resultados foram conhecidos no final de 2015.

Finalmente, toda a atividade e procedimentos se desenvolverão no quadro do Sistema de Gestão da Qualidade – conforme certificação obtida em dezembro de 2015 – numa linha de melhoria contínua dos processos e do reforço de uma maior eficácia na obtenção dos resultados e de uma melhor eficiência na utilização dos recursos disponíveis.

Assim, a partir de uma estratégia de modernização administrativa transversal às áreas de atuação do Camões – Cooperação, Língua e Cultura – identificam-se três grandes linhas de ação:

- ❖ Alargar o acesso a um conjunto de serviços disponibilizados *online* pelo Camões, I.P. e aumentar a visibilidade da sua missão e a captação de novos públicos;
- ❖ Prosseguir a concretização das recomendações das auditorias do TdC, IGF bem como da Fiscal Única;
- ❖ Desenvolver as ações previstas no âmbito da certificação do Sistema de Gestão para a Qualidade do Camões, I.P. (SGQ).

É com base nestas linhas de ação, que a seguir se apresentam os principais objetivos operacionais, indicadores e metas (QUAR) e se sistematizam as atividades chave.

O maior desafio residirá agora na capacidade de conjugar, no exato equilíbrio, a gestão diária da atividade corrente (resposta atempada às diversas solicitações, internas e externas) sem perder de vista uma visão estratégica sustentada em projetos de inovação que possam contribuir de forma efetiva para o aperfeiçoamento contínuo da organização e funcionamento do Camões, I.P.

A vertente do planeamento e gestão, designadamente o planeamento dos instrumentos de gestão, bem como a gestão dos recursos humanos, patrimoniais e financeiros do Camões, I.P., é estruturante e essencial para que as áreas operacionais possam com eficácia corresponder aos objetivos a que se propõem.

V. Atividades Previstas por Unidade Orgânica

As orientações e objetivos estratégicos definidos no Plano de Atividade 2016 desdobram-se em objetivos estratégicos e operacionais de cada unidade orgânica que leva em linha de conta as especificidades das atribuições estabelecidas pela Portaria nº 194/2012 de 20 de julho conforme a seguir discriminadas.

5.1 Gabinete de Avaliação e Auditoria (GAA)

O Gabinete de Avaliação e Auditoria (GAA) possui as seguintes competências:

- a) Proceder à avaliação da execução dos programas, planos e projetos, em função dos objetivos definidos, diretamente ou através de avaliação externa;
- b) Propor os termos de referência e selecionar as entidades responsáveis pela avaliação interna ou externa de programas, projetos e ações;
- c) Colaborar em avaliações conjuntas com outros parceiros, designadamente organismos internacionais e com serviços congéneres de outros Estados;
- d) Produzir informação técnica na área da avaliação, disseminando informação sobre os resultados das avaliações realizadas e propondo mecanismos para a incorporação da experiência adquirida na programação e em programas, projetos e ações futuros;
- e) Promover a realização de auditorias internas aos serviços do Camões, I. P., e externas, de acordo com as normas aprovadas.

A atividade do GAA é transversal ao Camões, I.P. sendo a sua atividade de especial interesse, ao nível interno as unidades orgânicas do Camões e, ao nível externo, os ministérios setoriais, países parceiros e entidades executoras dos programas e projetos relacionados com o âmbito de atividade da instituição.

Para tal, a GAA irá, em 2016, desenvolver a sua atividade de modo a garantir os objetivos de contribuir (i) para alcançar resultados das intervenções do Camões, I.P., (ii) para o sistema de controlo interno de forma a melhorar o desempenho do Camões, I.P., (iii) para uma cultura de aprendizagem e avaliação e, por fim, (iv) para a política de gestão pela qualidade total.

Programas

A operacionalização dos objetivos identificados para o GAA será efetuada através de dois programas que abrangem como grandes áreas:

- Avaliação
- Auditoria.

Atividades

A execução destes programas desenvolve-se através das seguintes atividades:

- i. Implementação do Plano de Avaliação;
- ii. Implementação do Plano de Auditoria;
- iii. Conceção de documentos técnicos e realização de ações de formação;
- iv. Supervisão e acompanhamento do SGQ do Camões, I.P.

Recursos

Os recursos humanos, no total de 6, distribuem-se conforme seguinte quadro (lista nominal e distribuição por categorias: 1 dirigente intermédio e 5 técnicos superiores):

Manuela Afonso	Chefe de Divisão
Carolina Estróia	Técnica Superior
Maria João Robalo	Técnica Superior
Mário Ribeiro	Técnico Superior
Pedro Amaral	Técnico Superior
Rita Santos	Técnica Superior

5.2 Direção de Serviços da Cooperação (DSC)

Cabe à DSC assegurar a coordenação e concretização da cooperação portuguesa, através de serviços de qualidade, estruturados numa gestão por resultados em prol da erradicação da pobreza e do desenvolvimento sustentável.

Compete-lhe assim:

- a) Assegurar o planeamento e programação das atividades da cooperação portuguesa, à luz dos objetivos e prioridades definidos pela tutela;
- b) Promover a execução e o acompanhamento de programas, projetos e ações (PPA) de cooperação para o desenvolvimento e capacitação, de educação para o desenvolvimento e de ajuda humanitária e de emergência, bem como a coordenação de intervenções e atores, reforçando a coerência das políticas para o desenvolvimento;
- c) Assegurar a participação portuguesa nos sistemas, europeu e multilateral da cooperação;
- d) Articular com os diversos parceiros da sociedade civil em prol do desenvolvimento global — humano, social, económico e ambiental.

Programas

A atividade da DSC deverá, em 2016, ser realizada num contexto de promoção de uma maior eficiência e eficácia e num esforço de orientação para resultados e para a prestação de contas – **transparência**/*“Value for Money”* – conforme as recomendações do CAD/OCDE. A ação da DSC está enquadrada num contexto internacional em evolução, agora marcado pelo novo quadro conceptual e as prioridades introduzidas pela Agenda de Desenvolvimento Sustentável (Agenda 2030/ODS), num quadro de recursos públicos limitados. A DSC estará ainda fortemente empenhada no esforço conjunto de aumentar a eficácia na prestação dos serviços públicos.

A ação da Direção de Serviços da Cooperação foca-se na concretização dos princípios e objetivos da política de cooperação portuguesa, tendo presente a dupla missão do Camões, I.P., enquanto organismo coordenador da política de cooperação, assim como organismo financiador e gestor de programas e ações de cooperação.

Assim, compete à Direção de Serviços propor medidas e implementar práticas que concretizem compromissos assumidos. Compete-lhe ainda analisar, financiar e gerir programas, projetos ou ações (PPA) no quadro dos Programas Estratégicos de Cooperação ou das linhas de Financiamento da Sociedade Civil, acompanhar, avaliar e preparar as posições portuguesas nas principais discussões internacionais e assumir uma representação especializada nacional, no processo de apuramento e tratamento

do esforço financeiro global da cooperação portuguesa e apuramento oficial dos montantes de APD.

Compete ainda à DSC instruir os procedimentos relativos ao registo, acompanhamento e renovação do estatuto de organização não-governamental de cooperação para o desenvolvimento; assegurar a articulação com as demais organizações da sociedade civil, designadamente do meio académico e empresarial; propor os meios de divulgação para o público da informação sobre a política de cooperação portuguesa; propor estratégias de envolvimento do público nas suas atividades. A operacionalização, implementação e coordenação das Estratégias de Educação para o Desenvolvimento, de Ajuda Humanitária e de Emergência, de Segurança e Desenvolvimento, do Plano Nacional de Ação para a Coerência de Políticas e a participação ativa nas diferentes estratégias e planos na área do ambiente e das alterações climáticas e da Promoção da Igualdade de Género, representam atividades fundamentais da Direção de Serviços.

A DSC é responsável pela proposta, operacionalização e seguimento da política de Bolsas concretizada em 4 Eixos principais: Bolsas para frequência do Ensino Superior em Portugal, Bolsas para frequência do sistema de ensino no país parceiro, Bolsas de Ensino Militar e Bolsas de Formação Técnico-Policia.

A Direção de Serviços é responsável, por outro lado, pela implementação de um conjunto de projetos (7 dos quais 3 em encerramento) na modalidade de cooperação delegada. No ano de 2016, continuará o esforço no sentido de serem atribuídos à Cooperação Portuguesa, eventualmente em parceria com outras instituições de cooperação para o desenvolvimento, a atribuição de mais projetos de cooperação delegada.

A ação da Direção de Serviços é balizada pela estratégica da cooperação e demais orientações políticas e pelas estratégias setoriais aprovadas, bem como pelos compromissos internacionais assumidos, sendo de realçar os compromissos inerentes à Implementação da Agenda dos ODS, os assumidos no Fórum de Alto Nível de Busan, do qual resulta a Declaração de Busan para uma Maior Eficácia do Desenvolvimento, bem como os compromissos a este nível reassumidos no contexto da União Europeia, e os Princípios de "*GoodHumanitarianDonnorship*".

Cabe à DSC assegurar a coordenação e concretização da cooperação portuguesa, através de serviços de qualidade, estruturados numa gestão por resultados em prol da erradicação da pobreza e do desenvolvimento sustentável, mantendo uma parceria privilegiada com os países de língua portuguesa. De forma a contribuir para a eficácia e

coerência do modelo da cooperação portuguesa e para os esperados impactos e qualidade da sua ação, a DSC atuará tendo presente as seguintes premissas:

- ⇒ Reforço da coordenação entre os vários atores da cooperação portuguesa – públicos e privados -, a partir do papel de coordenação do Camões, I.P.;
- ⇒ Diversificação das fontes de financiamento da cooperação, utilizando a APD (Ajuda Pública ao Desenvolvimento) como instrumento catalisador;
- ⇒ Promoção da eficiência na implementação de programas através do reforço dos meios de gestão descentralizados, de acompanhamento regular da execução dos projetos;
- ⇒ Promoção e acompanhamento dos esforços de implementação dos ODS.

A operacionalização dos objetivos identificados para a DSC será efetuada através de quatro unidades orgânicas que, de forma articulada e interdependente, implementam 4 programas:

- ✓ Divisão de Planeamento e Programação (DPC)
- ✓ Divisão de Cooperação Bilateral (DAB)
- ✓ Divisão de Assuntos Multilaterais (DAM)
- ✓ Divisão de Apoio à Sociedade Civil (DASC)

Relativamente às atividades de programação da cooperação realça-se a sua importância enquanto UO de pensamento estratégico e de reflexão das temáticas da cooperação, ponto de partida para os exercícios de planeamento. As UO bilateral e da Sociedade Civil são UO eminentemente operacionais onde o enfoque é dado aos processos de análise preparação da tomada de decisão sobre todos os PPA (programas, projetos e ações), em todos os domínios da cooperação para o desenvolvimento, assegurando o seu acompanhamento e supervisão. A complementaridade e criação de sinergia entre os PPA trabalhados em cada contexto, é fundamental e prioritário. Relativamente à UO responsável pelo contexto Multilateral o ano de um 2016 será particularmente intenso em termos de debates internacionais com repercussões importantes tanto no domínio da Cooperação para o Desenvolvimento, nomeadamente na cooperação bilateral, como no plano nacional.

Atividades

Para concretização dos quatro programas estão previstas um total de 31 atividades.

- Treze no contexto da Divisão de Programação da Cooperação (DPC) sendo que, à cabeça, se destaca (i) preparação dos novos PEC (Cabo Verde, Moçambique, São Tomé e Príncipe) para o período 2016-2020 (com aprofundamento dos princípios da

concentração, previsibilidade, gestão por resultados, mapeamento ODS, dos mecanismos de monitorização dos PEC, e do reforço da articulação com as Embaixadas); (ii) participação em Grupos de Trabalho Temáticos, como a Mutilação Genital Feminina (MGF), o Grupo de Apoio ao Orçamento em Cabo Verde (GAO), o apoio à Presidência Portuguesa do G14 em Moçambique; (iii) reforço das competências internas na matéria Setor Privado e instrumentos inovadores; (iv) participação em reuniões intersectoriais, com vista a reforçar o papel de coordenação/supervisão do Camões, I.P., e facilitar a partilha e troca de informação; (v) participação em reuniões de coordenação internas com vista a reforçar a partilha e troca de informação; (vi) recolha, tratamento e divulgação da informação sobre o Esforço Financeiro de Portugal em prol do desenvolvimento; (vii) manutenção atualizada da Base de Dados da Cooperação à luz das regras CAD/OCDE, e desenvolvimento do SIIP; (viii) resposta a questionários/solicitações várias, nacionais e internacionais, destacando-se: Questionário Preliminar e Final CAD/OCDE; Forward Spending Plans Survey (CAD/OCDE); (ix) acompanhamento e participação em temáticas: Financiamento do Desenvolvimento; Eficácia do Desenvolvimento; Transparência; Desligamento; Previsibilidade e Plurianualidade; Paz e Segurança; Refugiados e Migrações; (x) disponibilização no website Camões IP de tabelas e gráficos (Tabelas dinâmicas, e Ready-made tables) com informação qualitativa sobre a APD portuguesa; (xi) continuação dos trabalhos de participação e reforço das Bases de Dados dos Países Parceiros (Portal da Transparência, TL; ODAMOZ, MZ; UCA, STP); (xii) participação na elaboração de documentos de planeamento e avaliação das atividades do Camões, I.P. e, por último, (xiii) participação, enquanto país-examinador, juntamente com a OCDE, no Exame da Polónia.

- Seis no âmbito da Divisão de Cooperação Bilateral (DAB) que passam essencialmente pelo (i) melhoramento e simplificação da informação sobre a atividade dos Programas, Projetos e Ações (PPA) a disponibilizar no site do Camões, I.P. (seja através da elaboração da lista de *Perguntas Frequentes* (PF) sobre os PPA, seja elaborando e melhorando as PF sobre Programa de Bolsas e as PF sobre os Agentes de Cooperação); (ii) melhoramento e reforço dos mecanismos de coordenação interna e externa inerentes aos PPA, através de medidas que promovam um reforço da coordenação entre o Camões, I.P. e os atores da cooperação (Ministérios Setoriais, Embaixadas, Delegações da U.E., Unidades de Gestão de Projetos, etc.) e reforço da coordenação interna no âmbito do ciclo de gestão do projeto (incluindo os departamentos de programação, assuntos financeiros, contratuais e jurídicos, de avaliação e auditoria bem como o setor de língua e cultura); (iii) potenciar a mobilização de recursos financeiros adicionais para o Camões, I.P. através da diversificação das modalidades de intervenção de ações de cooperação, ou seja, através da promoção do estabelecimento de cofinanciamentos, parcerias, consórcios,

cooperação delegada, etc.; (iv) melhoria da gestão e implementação dos projetos de cooperação delegada, seja através da elaboração de um manual de procedimentos para projetos de cooperação delegada, seja pela elaboração de proposta para um novo procedimento de articulação interna no âmbito da cooperação delegada, seja mesmo pelo reforço da coordenação interna no âmbito do ciclo de gestão do projeto, incluindo os departamentos de programação, assuntos financeiros, contratuais e jurídicos, de avaliação e auditoria; (v) melhoria da gestão e implementação dos PPA através da elaboração de matrizes de acompanhamento dos PPA, reforço da coordenação e do acompanhamento dos PPA, promoção do financiamento, implementação e/ou gestão de PPA e, por fim (vi) a promoção de uma gestão dos PPA centrada nos resultados e na operacionalização dos ODS alcançada através da adequação dos formulários dos PPA aos ODS e à instrução e elaboração dos PPA com base em resultados alinhados com a operacionalização dos ODS.

- Sete atividades no contexto da Divisão de Apoio à Sociedade Civil (DASC) que tem a sua atividade ancorada num apoio a projetos de organizações da sociedade civil, nomeadamente no quadro de linhas de financiamento próprias. Realça-se ainda a Estratégia Nacional de Educação para o Desenvolvimento 2010-2015 (ENED) aprovada em 2009 por despacho conjunto do Secretário Estado dos Negócios Estrangeiros e da Cooperação e da Educação, declinada num Plano de Ação da ENED, (subscrito por 14 organizações públicas e da sociedade civil). Neste âmbito, as atividades a desenvolver pela UO incidirão em vários eixos, a saber (i) Ação Humanitária, com a operacionalização da Estratégia de Ação Humanitária e de Emergência (RCM 65/2015, de 27 de agosto) e a representação nacional junto de organizações multilaterais e europeias responsáveis pela definição de políticas no domínio humanitário, com especial ênfase para a coordenação da posição nacional relativamente à Cimeira Humanitária Mundial; (ii) Educação para o Desenvolvimento, com o lançamento do processo de candidatura e análise de propostas no quadro da Linha de Financiamento de projetos assegurando o respetivo acompanhamento da execução dos apoios atribuídos (entre 15 e 20 projetos) e com a avaliação da estratégia nacional em vigor e discussão do novo enquadramento estratégico para a Educação para o Desenvolvimento centrando a discussão no contexto nacional e nos redes internacionais em que participa; (iii) Cooperação para o Desenvolvimento com o lançamento da Linha de Financiamento de projetos de ONGD assim como com o acompanhamento da execução dos processos aprovados; (iv) o reforço da Sociedade Civil, alicerça-se em vários eixos, a saber, na execução do Contrato-Programa com a Plataforma Portuguesa das ONGD, garantindo a sua conformidade e complementaridade com os vários instrumentos do Camões I.P, no acompanhamento do mecanismo de Apoio à Elaboração de Projetos de Cooperação com a identificação de uma nova iniciativa conjunta de quatro Fundações (FCG, FLAD,EDP e a Fundação

Portugal-África), na articulação com as ONGD e a Plataforma Portuguesa das ONGD e com demais organizações da sociedade civil, designadamente do meio académico e empresarial, no lançamento de novo Prémio de Investigação para o Desenvolvimento (parceria entre a FCG e o Camões, I.P.); (v) a representação nacional em todos os *fora* com matérias relacionadas com a sociedade civil); (vi) assegurar a renovação e o registo do estatuto jurídico de ONGD e, por último, (vii) acompanhamento do dossiê das Fundações em particular das normas estabelecidas em sede da Lei do Orçamento do Estado para 2016.

- Cinco atividades no contexto da atuação da Divisão de Assuntos Multilaterais (DAM), com um ano de 2016 particularmente intenso em termos de debates internacionais. Assim, destacam-se (i) a contribuição para que as prioridades da política externa portuguesa na área da Cooperação para o Desenvolvimento sejam refletidas no plano multilateral, seja no quadro da UE (grupos do Conselho e Comitês de financiamento, incluindo *Trust Funds*); seja no quadro das Nações Unidas (incluindo, entre outros, o Financiamento do Desenvolvimento, Países Menos Avançados, Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável); seja no quadro da OCDE (Comité de Ajuda ao Desenvolvimento e do Centro de Desenvolvimento; rede sobre Conflitos e Fragilidade, GENDERNET, GOVNET); seja no quadro da CPLP (reunião pontos focais da cooperação, acompanhamento e preparação da contribuição financeira para o Fundo Especial); seja mesmo no quadro da Conferência Ibero-Americana (reuniões de responsáveis de Cooperação; coordenação da participação nacional nos diversos programas Ibero-americanos com envolvimento dos ministérios setoriais) seja, por fim, no quadro de outros fóruns na área da cooperação para o desenvolvimento (Fórum Global Migrações e Desenvolvimento, Fundo Global de combate à SIDA, Malária e Tuberculose, Parceria Global para o Desenvolvimento eficaz, *International Dialogue on Peacebuilding e Statebuilding*, Conferência Internacional de Tóquio sobre o Desenvolvimento Africano); (ii) seguimento de debates internacionais com possíveis repercussões para a Cooperação Portuguesa (implementação e monitorização da Agenda 2030, revisão da Política de Desenvolvimento da UE à luz dos ODS, revisão dos Instrumentos Financeiros da UE, reflexão sobre o futuro do Acordo de Parceria entre a UE e os Países da África Caraíbas e Pacífico, após 2020, processo de adaptação do pilar de Cooperação da CPLP à luz da adoção dos ODS e da Nova Visão Estratégica da CPLP, entre tantos outros); (iii) atualização da Estratégia de Cooperação Multilateral à luz dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável; (iv) promoção e coordenação dos vários atores da Cooperação Portuguesa, no quadro multilateral e, por fim, (v) melhoria e simplificação da informação sobre a atividade multilateral a disponibilizar na página do Camões, I.P.

Recursos

Para a execução das suas atividades a DSC conta com 45 colaboradores, dos quais 41 Técnicos superiores (que integram 1 Diretor de Serviços e 3 Chefes de Divisão), e 4 Assistentes Técnicos.

Direção de Serviços da Cooperação (DSC)	
Diretora de serviços	Maria Paula Marques Faria de Barros
Assistente Técnico	Maria José Rodrigues dos Santos
Assistente Técnico	Manuela Caseiro
Assistente Técnico	Lurdes Amorim
Assistente Técnico	Helena Costa
Assistente Técnico	Ana Maria Costa
Divisão de Programação da Cooperação (DPC)	
Chefe de Divisão	Tânia Montalvão
Técnico Superior	Alexandra Fidalgo
	Ana Cortes
	Andreia Alves
	Edite Singens
	Graça Rocha
	Isidora Frasquilho
	Odete Serra
	Sara Dias
	Sofia Pinheiro
Divisão dos Assuntos Bilaterais (DAB)	
Chefe de Divisão	Pedro Oliveira
Técnico Superior	Ana Miranda
	Ana Paula Oliveira
	Joaquim Dias
	Daniela Galan
	Maria Carmo Fernandes
	Cristina Bandeira
	Elisabete Mendes
	Helena Guerreiro
	Lucília Mendes
	Filipa Teles
	Ana Rita Ferreira
	Rui Bentes
	Paulo Real
Divisão dos Assuntos Multilaterais (DAM)	
Chefe de Divisão	Paula Lopes
Técnico Superior	Eduarda Silva
	Helena Vaquinhas
	Joaquim Neves

	Jocelina Graça
	Ligia Figueiredo
	Arlete Santos
	Nuno Vaz
	Patrícia Fonseca
	Jorge Marques
Divisão de Apoio à Sociedade Civil (DASC)	
Chefe de Divisão	Sérgio Guimarães
Técnico Superior	António Torres
	Celeste Sebastião
	Lara Ramusga
	Rita Nascimento

5.3 Direção de Serviços da Língua e Cultura (DSLCL)

Entendidas a língua e a cultura como fatores identitários, realçada a circunstância de a História determinar que, no caso da identidade portuguesa, esta se caracterizar, complexa e concomitantemente, como europeia, lusófona, ibero-americana e atlântica, com ancestrais ligações ao Magrebe, à Índia e à Ásia – Pacífico, compreende-se o facto de, no mundo contemporâneo, o valor da língua portuguesa ser, “por direito próprio, [o de] umas das grandes línguas plurinacionais” a nível planetário, uma mais-valia cultural, científica, política e económica, para múltiplas geografias, além de Portugal, a saber: (i) comunidades portuguesas, de língua portuguesa e lusodescendentes espalhados pelo mundo, (ii) países e territórios com o português como língua oficial, (iii) países e territórios com relações históricas com Portugal ou com os países de língua portuguesa.

Também a História ensina que a melhor forma de consolidar uma língua consiste em a projetar para o Futuro.

No contexto planetário, ontem e hoje, o valor de uma língua está intrinsecamente associado à ciência que produz e divulga, à inovação que opera e difunde, à cultura que cria e revisita e faz irradiar para espaços culturais de outros.

Cabendo ao Camões, I.P. a missão de valorização e difusão da língua portuguesa, sob a tutela do Ministério dos Negócios Estrangeiros, e tendo em conta as múltiplas geografias potenciadoras do valor da língua portuguesa bem como da sua cultura, os **desafios da sua ação assentam na premissa “encarar a cultura como língua, estar na língua como cultura”**, declinada por Eduardo Lourenço.

Tendo em conta as orientações das GOP 2016-2019, os objetivos neste domínio desenvolvem-se de acordo com 4 Eixos de Ação:

<u>Eixo internacional</u>	<u>Eixo das diásporas portuguesas</u>	<u>Eixo da CPLP</u>
Valorizar a Língua Portuguesa	Fomentar a coesão em torno da língua e cultura portuguesas	Assegurar a coesão da língua portuguesa tendo em conta os múltiplos espaços de pertença
Difundir a Cultura Portuguesa	Manter viva a memória, a cultura, as artes	Promover a cultura enquanto fator de desenvolvimento humano, social e económico
<u>Eixo transversal</u>		
Garantir a coerência e a coesão da rede de ensino, aprendizagem e investigação de Língua e Cultura Portuguesa, da ação cultural externa e das estruturas ao seu serviço		

Conforme estabelecido no XXI Programa do Governo, os espaços prioritários são os que conformam a identidade nacional, **que é “em primeira instância, europeia, lusófona, ibero-americana e atlântica”, assim abrangendo espaços** contemporâneos de potências emergentes, muitas delas integradas em narrativas de relacionamento histórico.

Programas

Os programas, projetos e ações da DSLC para 2016, foram definidos tendo em conta a conjugação de (i) linhas de reflexão, desafios e propostas contidas nas GOP 2016-2019, no contexto da atuação linguístico cultural no estrangeiro; (ii) reflexão quer da tutela, nomeadamente nas reuniões de trabalho sobre a língua portuguesa e a sua cultura, quer internas, ao nível do Conselho Diretivo/UO DSLC e, por último, (iii) as propostas contidas nos Planos de Ação de Brasília (PAB 2010) e de Lisboa (PALis 2013).

No QUAR 2016 do Camões, I.P., as atribuições da DSLC têm reflexo, sobretudo, no OE5 (Promover a valorização internacional da língua e cultura portuguesas, nomeadamente através da diversificação e articulação de parcerias que permitam o alargamento a novos públicos), OE1 (Implementar medidas de modernização de forma a aumentar a eficácia da ação do Camões, I.P.) e OE2 (Desenvolver a política de gestão pela qualidade total no quadro da certificação obtida em 2015).

Para tal, a Direção de Serviços irá desenvolver a sua atividade em torno dos seguintes objetivos:

- ⇒ valorizar a língua portuguesa a nível internacional;
- ⇒ valorizar a língua e cultura portuguesas como fator de coesão das diásporas;
- ⇒ afirmar a coesão da língua portuguesa tendo em conta os múltiplos espaços de pertença;
- ⇒ difundir a cultura portuguesa a nível internacional;
- ⇒ fomentar a articulação entre cultura e desenvolvimento e, por último,
- ⇒ garantir a coerência e a coesão das redes externas do Camões, I.P. e das suas atividades.

A operacionalização dos objetivos identificados para a DSLC será efetuada através de três unidades orgânicas:

- ✓ Divisão de Programação, Formação e Certificação (DPFC),
- ✓ Divisão de Coordenação de Ensino (DCEPE),
- ✓ Divisão de Ação Cultural Externa (DACE),

que, de forma articulada e interdependente, implementam 6 programas:

- Português no Mundo
- Português Língua de Herança
- Educação para Todos
- Ação Cultural Externa
- Cultura e Desenvolvimento
- Centro Virtual Camões: TIC na globalização da língua portuguesa.

Atividades

Para a concretização dos programas estão previstos um total de 27 atividades.

- Sete na área do Programa Português no Mundo, nomeadamente relativas à valorização da língua portuguesa a nível internacional a saber (i) potenciar conhecimento sobre as mais-valias do português como língua global e sobre o estado de arte (nacional e internacional) de potenciais públicos estrangeiros interessados na língua portuguesa através da criação de um Atlas da LP; (ii) reforçar a capacidade do Camões I.P. agir e desenvolver programas, projetos e ações (de formação e *marketing*) em benefício da mais-valia cultural, científica, política e económica da língua portuguesa, através da criação de um Portal da Língua Portuguesa; (iii) intensificar a presença do português nos diferentes sistemas de ensino de países parceiros; (iv) apoiar a efetividade/qualidade do uso do português como língua oficial, de trabalho e de documentação em organizações internacionais; (v) incrementar a utilização do português como língua de ciência, nomeadamente através das linhas de investigação das cátedras; (vi) desenvolver o eixo de intervenção junto de públicos gerais e

específicos para a aprendizagem e conhecimento do português, nomeadamente através das Tecnologias de Informação e Comunicação e (vii) desenvolver conteúdos científicos pedagógicos e didáticos ao serviço dos processos de ensino, aprendizagem, formação e certificação.

- Cinco atividades no âmbito do Programa Português Língua de Herança, com especial ênfase na valorização da língua e cultura portuguesas como fator de coesão das diásporas e que passa por afirmar, de forma coerente, a aprendizagem da língua e da cultura portuguesas por crianças e jovens lusodescendentes e da diáspora e por potenciar a presença da cultura portuguesa no quotidiano dessas comunidades. Para tal, importará (i) mapear as relações matriciais do público escolar com a língua e cultura portuguesas; (ii) diferenciar os públicos escolares da diáspora e lusodescendentes tendo em conta as necessidades de metodologia de ensino do LP como PLH, PLE ou PLM; (iii) adequar a oferta de cursos; (iv) divulgar as atividades culturais promovidas pela rede externa com recurso a *media* que têm como público-alvo os jovens e, por último, (v) efetuar programação cultural que tenha em conta a memória e a sua revisitação à luz da atualidade cultural portuguesa.

- Duas atividades previstas no âmbito do Programa Educação para Todos, vocacionados para a afirmação da coesão da língua portuguesa tendo em conta os múltiplos espaços de pertença, nomeadamente através da (i) caracterização do português em espaços plurilingues, seja através da articulação da investigação operada pelas cátedras existentes em Moçambique e Cabo Verde, seja através da harmonização das terminologias técnicas e científicas; (ii) do ensino do português em espaços plurilingues, seja através de metodologias de ensino de Português como Língua Segunda (PLS) ou de metodologias de ensino bilingue que associem ao ensino da língua portuguesa o ensino dos crioulos de base portuguesa ou de outras línguas maternas, por acordo e a pedido de países e territórios de língua portuguesa.

- Cinco atividades no que respeita ao Programa Ação Cultural Externa, com particular enfoque na difusão da cultura portuguesa a nível internacional que passa pelo reforço da capacidade do Camões, I.P. em potenciar a presença da cultura portuguesa em países parceiros, nomeadamente de interesse geoestratégico, pela intensificação da eficiência da ação cultural portuguesa, pela valorização da interculturalidade e pela ampliação da visibilidade intra/extra fronteiras da ação cultural/cultura portuguesa no estrangeiro. Para tornar a internacionalização da cultura um desígnio nacional será necessário (i) apostar na articulação entre o Camões, I.P., departamentos públicos na área da cultura e fundações com programas culturais no estrangeiro, promovendo ações conjuntas; (ii) criar uma base de dados (plataforma

eletrónica) com a dupla valência de identificar os principais projetos de diferentes disciplinas culturais e atores assim como as indústrias criativas portuguesas para planificação e respostas eficazes, tendo por modelo a extinta plataforma *Artes Fora*; (iii) caracterizar os países parceiros em termos das suas mais-valias culturais (seja através da cartografia das principais disciplinas culturais e emergentes na paisagem cultural dos países parceiros, seja através do mapeamento das principais plataformas ou espaços emblemáticos de divulgação cultural); (iv) valorizar a interculturalidade quer no eixo cultura portuguesa-cultura europeia (contribuindo para a definição de linhas estratégicas e programas da EUNIC, enquanto seu membro fundador, e participando na análise e avaliação das atividades culturais dos *clusters* que o Camões, I.P. integra), no eixo cultura portuguesa-culturas de língua portuguesa (dando apoio às atividades culturais conjuntas no dia da Língua Portuguesa e das culturas da CPLP) e na partilha de conhecimento — de atores culturais refletindo sobre as suas práticas, de criação de projetos em parceria com entidades estrangeiras, de residências artísticas e oficinas e, em último lugar, (v) a promoção da ligação entre cultura e *marketing* através do mapeamento de programas/rubricas de divulgação cultural dos países parceiros, do impulso à presença sistemática do *slogan* “cultura portuguesa” nos meios de divulgação de países parceiros e do desenvolvimento da boa prática de fixar **atividades culturais para “memória futura”**.

- Três atividades no que toca ao Programa Cultura e Desenvolvimento com especial enfoque na necessidade de promover a cultura enquanto fator de desenvolvimento humano, social e económica. Para tal, mostra-se necessário proceder a uma avaliação das mais-valias da cultura, seja (i) através do levantamento das representações dos países parceiros da cooperação relativas à relação entre cultura e desenvolvimento; (ii) seja através do mapeamento das boas práticas assentes no papel da cultura para processos de desenvolvimento durável e integral e respetiva visibilidade; (iii) seja através da promoção da interculturalidade e da formação.

- Cinco atividades no que se refere ao Programa Centro Virtual Camões: TIC na globalização da língua portuguesa e que passam pela operacionalização de (i) formação (não só a formadores e professores de PLE, PLH, PLS, como também sobre temas de cultura contemporânea portuguesa e História); (ii) ensino e aprendizagem; (iii) autoaprendizagem e autoformação (com disponibilização de produtos didáticos e culturais e interação com o Instituto Internacional de Língua Portuguesa (IILP)); (iv) Biblioteca Digital e, por fim, (v) criação, promoção e gestão das comunidades educativas e culturais no Sistema Integrado de Informação (SII).

Recursos

Os recursos humanos, no total de 21 (4 chefias, 14 técnicos superiores e 3 assistentes técnicos), distribuem-se conforme seguinte quadro:

Direção de Serviços de Língua e Cultura	
Madalena Arroja	Diretora de Serviços
Maria Goreti Marques	Assistente Técnico
Divisão de Programação, Formação e Certificação	
Rui Vaz	Chefe de Divisão
João Marques	Técnico Superior
Maria de Fátima Mendes	Técnico Superior
Maria Joana Rosário	Técnico Superior
Maria de Fátima Páscoa	Técnico Superior
Divisão de Coordenação de Ensino Português no Estrangeiro	
Vera Palma	Chefe de Divisão
Anna Amado	Técnico Superior
Maria José Machado	Técnico Superior
Toríbia Cancela	Técnico Superior
Sérgio de Almeida	Técnico Superior
Alda Ribeiro	Técnico Superior
Ana Andrade	Técnico Superior
Divisão de Ação Cultural Externa	
Cristina Caetano	Chefe de Divisão
Eunice Santos	Técnico Superior
Maria João P. Correia	Técnico Superior
Sandra Boavida	Técnico Superior
Isabel Jerónimo	Técnico Superior
Maria Elisabete Poderoso	Assistente Técnico
Joaquim Caparica de Sousa	Assistente Técnico

5.4 Direção de Serviços de Planeamento e Gestão (DSPG)

A concretização das linhas de ação identificadas para 2016 passam por um planeamento assente num conjunto de objetivos operacionais a que se associam indicadores mensuráveis e metas tangíveis de modo a possibilitar uma avaliação dos resultados que se pretendem alcançar tendo também presente que gerir é igualmente medir.

O plano de ação traçado, em articulação com todas as unidades orgânicas dada a natureza transversal das funções de planeamento e gestão, assenta nos objetivos estratégicos identificados para o QUAR 2016-2019, designadamente:

- ❖ Implementar medidas de modernização de forma a aumentar a eficácia da ação do Camões, I.P. (OE1);
- ❖ Desenvolver a política de gestão pela qualidade total no quadro da certificação obtida em 2015 (OE2).

É neste quadro que são fixados quatro grandes objetivos operacionais para 2016.

O primeiro objetivo passa pela reestruturação e modernização do “Portal Camões” através da integração de um conjunto de funcionalidades e convergência de aplicações que possibilite uma comunicação mais focada nos serviços que o Camões, I.P. presta ao público e, ao mesmo tempo, uma navegação mais estruturada a partir de um fio condutor entre esses mesmos serviços.

Está também prevista a produção de um novo *layout* do Portal que corresponda a um plano mais ambicioso de comunicação e de novas estratégias adequadas aos vários públicos, bem como de novas funcionalidades de interação entre canais de comunicação, incluindo estratégia de soluções mobile (anexo 1).

Salienta-se que no quadro do Programa Simplex 2016 - Camões estão também previstos, conforme Nota de Enquadramento (anexo 2), um outro conjunto de subprojetos transversais a outras unidades orgânicas: (i) evolução e modernização dos serviços disponibilizados pelo Centro Virtual Camões (CVC); (ii) intensificação da oferta dos serviços online do Camões nas áreas das candidaturas das ONGD ao financiamento dos projetos de cooperação, das bolsas de candidatos a Agentes de Cooperação, dos pedidos de equiparação e renovação de estatuto e na gestão das candidaturas de avaliadores externos dos projetos financiados pelo Camões, I.P. e (iii) implementação do Arquivo Digital Camões.

Como segundo objetivo identifica-se a monitorização e acompanhamento das recomendações produzidas pelo TdC e IGF no âmbito das respetivas auditorias realizadas ao Sistema de Controlo Interno (SCI) e cujos relatórios, em ambas as auditorias, resultou na atribuição da classificação de bom à gestão do Camões, I.P. tendo sido listadas as correspondentes recomendações que importa continuar a implementar e monitorizar numa linha de crescente aperfeiçoamento dos procedimentos (anexo 3).

Particularmente, importará dar também seguimento ao conjunto de recomendações do TdC no que respeita à rede externa, cuja classificação foi de insuficiente, tendo sido identificadas fragilidades fundamentalmente decorrentes de uma estrutura muito exígua e com falta de recursos humanos para o exercício das funções designadamente funções nas áreas de administração e gestão das estruturas externas.

O terceiro objetivo consiste em dar prossecução às ações que se inscrevem no Sistema de Gestão da Qualidade no quadro de uma política de gestão pela qualidade assente numa organização colaborativa baseada em procedimentos simplificados e regras claras que promovam a eliminação de redundâncias, assegurem estabilidade procedimental e confirmem maior transparência na prestação pública das contas.

Neste sentido, está previsto um conjunto de ações devidamente calendarizadas com o envolvimento e participação de todas as unidades orgânicas (anexo 4).

Finalmente, o quarto objetivo, centra-se na área da formação dos recursos humanos e procura desenvolver o plano de ação baseado nas orientações do Plano Estratégico de Formação do Camões, I.P. (PeFi) sustentado no diagnóstico de necessidade de formação e enquadrado pelo modelo de competências do SGQ (Norma N PEN ISSO 9001:2008).

De acordo com o PeFi a gestão da formação é essencial no processo avaliativo das ações com base no envolvimento dos respetivos dirigentes e do Conselho de Acompanhamento e Avaliação (CAA) de modo a assegurar a monitorização do impacto da formação para o desempenho dos colaboradores e para o desempenho dos serviços.

Programas

A Direção de Serviços de Planeamento e Gestão (DSPG) prevê no seu planeamento para 2016, para além das atividades de gestão corrente, designadamente o cumprimento sem falhas dos reportes de prestação de contas e toda a atividade administrativa de suporte ao bom funcionamento da organização, um conjunto de atividades que visam reforçar os níveis de produtividade e de eficácia dos serviços no âmbito da modernização administrativa.

É neste quadro, que nas áreas de intervenção da DSPG, se identifica o seguinte conjunto de Programas Projetos e Atividades (PPA) desenvolvidos pelas suas 3 divisões, a saber:

- ✓ Divisão de Planeamento e Recursos Humanos
 - ✓ Divisão de Gestão Financeira e Patrimonial
 - ✓ Divisão de Apoio Jurídico e Contencioso
-
- ❖ No âmbito do Planeamento Estratégico e Gestão dos Recursos Humanos (DPRH) identificam-se quatro programas:
 - Planeamento e Desenvolvimento Organizacional

- Avaliação e Formação
- Gestão Administrativa dos Recursos Humanos
- Gestão Integrada de Vencimentos, Assiduidade e Cadastro

A concretização dos programas na área acima identificada será assegurada por um conjunto de 11 Atividades:

- Na área do Planeamento e Desenvolvimento Organizacional irão desenvolver-se cinco atividades, a saber (i) otimização da **ferramenta estratégica “BSC- SIADAP 123” com vista a favorecer uma monitorização do desempenho organizacional de forma articulada – serviços (SIADAP 1) e avaliação dos dirigentes e demais colaboradores (SIADAP 2 e 3) – através da implementação de uma plataforma “Cockpit de Gestão”;** (ii) acompanhamento e monitorização da implementação e do desenvolvimento de medidas no âmbito do SGQ em conformidade com o previsto nos procedimentos (PR 02 e 06) do respetivo Manual de Certificação; (iii) dinamização e desenvolvimento de parcerias institucionais **no âmbito do programa “Bem-Estar Camões” de modo a contribuir para melhorar o nível de bem-estar e satisfação dos colaboradores.**

- Na área do programa Avaliação e Formação, serão três as atividades a desenvolver, nomeadamente (i) diagnosticar as necessidades de formação e de qualificação profissionais e conseqüente elaboração do Plano Anual de Formação 2016; (ii) acompanhar e monitorizar as ações de formação através de instrumentos criados e aprovados em Conselho Coordenador de Avaliação (CCA); (iii) avaliar a Formação e medir os impactos.

- Já relativamente ao programa Gestão administrativa dos Recursos Humanos estão previstas três atividades que passam pelo (i) acompanhamento e gestão do controlo de fluxos de entradas e saídas de pessoal bem como a natureza dos respetivos vínculos e despesa no quadro do Sistema de Informação e Organização do Estado (SIOE); (ii) desenvolvimento de procedimentos concursais para suprir necessidades de serviço e, por fim, (iii) a instrução de processos cessações/renovações de comissões de serviço de Dirigentes Intermédios.

- Quanto ao programa Gestão Integrada de Vencimentos, Assiduidade e Cadastro estão planeadas duas atividades principais, que visam (i) aprofundar o mecanismo de interoperabilidade do processamento de vencimentos entre SINGAP e GeRFiP e (ii) controlar a assiduidade e cadastro do pessoal da sede e da rede externa e produzir relatórios mensais de apoio à gestão.

❖ No âmbito da Gestão Financeira e Patrimonial (DGFP) e TIC identificam-se quatro programas:

- Simplex 2016 - Camões, I.P.
- Controlo Interno
- Gestão Orçamental, Financeira e Patrimonial
- Apoio Técnico Especializado em Finanças Públicas Fase II

A concretização dos programas na área acima identificada será assegurada por um conjunto de 11 Atividades:

- No âmbito do programa Simplex 2016 - Camões, I.P. encontram-se previstas duas atividades principais que passam por (i) assegurar a gestão e monitorização do Programa Simplex 2016 - Camões no âmbito das medidas de desenvolvimento e implementação das infraestruturas tecnológicas e, também, por (ii) monitorizar, atualizar e avaliar o plano estratégico TIC e assegurar o respetivo alinhamento com Programa Simplex 2016 - Camões.

- Na esfera do programa Controlo Interno, serão três as atividades previstas que passam pelo (i) aprofundamento das medidas de controlo da redução e da qualidade da despesa pública, designadamente através da monitorização de contratos de aquisição de bens e serviços; pela (ii) gestão eletrónica dos pedidos de pagamento na **plataforma “POP Manager” (implementação da 2ª Fase com simplificação e controlo** na emissão de certidões de receita, apuramentos dos mapas de encargos bancários e diferenças de câmbio por ordem interna) e pelo (iii) desenvolvimento do projeto **“Especialização” com base no aprofundamento do processo de cálculo de acréscimos e** deferimentos no âmbito da contabilidade patrimonial.

- Já relativamente ao programa Gestão Orçamental, Financeira e Patrimonial, serão também três as atividades planeadas e que abrangem a (i) monitorização e implementação das Recomendações do TdC, IGF e FU; (ii) monitorização da execução orçamental e variações patrimoniais em articulação com Entidade Coordenadora, ESPAP e FU e a (iii) prestação de contas e reportes conforme procedimentos e prazos legalmente fixados.

- Por fim, o programa Apoio Técnico Especializado em Finanças Públicas Fase II implicará igualmente três atividades que incluem (i) formação em Contabilidade e Gestão – Aditamento ao Manual de Procedimentos da rede externa; (ii) apoio técnico no âmbito da elaboração das Contas de Gerência da rede externa e (iii) acompanhamento e monitorização da implementação das recomendações do TdC produzidas no âmbito da rede externa.

❖ No âmbito do Apoio Jurídico e Contencioso (DAJC) identificam-se quatro programas:

- Contratação Pública e Outros Contratos
- Pareceres Técnicos e Produção e alteração de atos normativos
- Contencioso Administrativo
- Informar e Sensibilizar

A concretização dos programas na área acima identificada será assegurada por um conjunto de 11 Atividades:

- No âmbito do programa Contratação Pública e Outros Contratos preveem-se duas atividades principais, a saber a (i) implementação da Plataforma UMC/MNE para as aquisições de bens e serviços com reforço na monitorização e acompanhamento dos processos aquisitivos e a (ii) elaboração de minutas de contratos e adendas no âmbito da Cooperação, da Língua e da Cultura.

- Relativamente ao programa Pareceres Técnicos e Produção e alteração de atos normativos são quatro as atividades previstas e que incluem (i) análise e pareceres sobre reconhecimento e equiparação a agente de cooperação, bem como sobre diversas matérias nas áreas da Cooperação, Língua e Cultura; (ii) continuação da regularização da situação jurídico-laboral dos trabalhadores dos CCP; (iii) sistematização do processo legislativo, através da produção e alteração de atos normativos e (iv) apoio aos procedimentos no âmbito dos processos disciplinares.

- Quanto ao programa Contencioso Administrativo, as atividades principais são três, nelas se incluindo o (i) desenvolvimento dos processos de contencioso administrativo através do sistema de informação dos Tribunais Administrativos e Fiscais (SITAF); (ii) a elaboração de peças e articulados referentes aos procedimentos administrativos no âmbito das fases processuais e a (iii) Representação em juízo do Camões I.P;

- No que toca ao programa Informar e Sensibilizar são duas as atividades previstas: (i) ações de sensibilização nas áreas essenciais para a atividade do Instituto; (ii) divulgação do DR e JOUE com sinalização dos principais impactos para a atividade do Camões, I.P.

Recursos

Os recursos humanos da DSPG totalizam 51 trabalhadores dos quais 51% são Coordenadores Técnicos (3 trabalhadores), Assistentes Técnicos (18 trabalhadores) e

Assistentes Operacionais (5 trabalhadores), 35% Técnicos Superiores (18 trabalhadores) e 6% Técnicos/Especialista Informática (3 trabalhadores), além de 4 dirigentes (8%), que se distribuem conforme o seguinte quadro:

Direção de Serviços de Planeamento e Gestão (DSPG)	
Diretor de Serviços	Bruno António Ribeiro Barata
Assistente Técnico	Rossana Mamad
Divisão de Planeamento e Recursos Humanos (DPRH)	
Chefe de Divisão	Carla Maria Antunes Graça Silva
Assistente Técnico	Isabel Maria Carneiro Tapum Pereira
Técnico Superior	Ana Paula Amaral Laires
	Andreia Sofia de Matos Martins Morais
	Carlos Miguel Cordeiro do Amaral Domingos
	Dilar Mendes Rosado
	Dulce Maria Antunes de Almeida Gonçalves da Silva
	Liliana Catarina Pinto Marques Silvestre
	Maria Fernanda Lopes Catarino Carvalho
Coordenador Técnico	Ana Paula da Silva Moreira Martins
	Maria Lucília Passadinhas Semedo Gomes
Assistente Técnico	João Manuel dos Santos Nogueira
	Luísa Maria Fantásia Monteiro Ribeiro
	Maria da Graça Cardoso Gonçalves Carvalho
	Maria do Carmo de Oliveira Ferrão
	Maria Luísa dos Santos Ribeiro Montez
	Paula Alexandra Miguel Alves Prazeres
	Pedro Miguel dos Santos Abreu
Divisão de Gestão Financeira e Patrimonial (DGFP)	
Chefe de Divisão	Márcia Maria Pereira Pinheiro
Técnico Superior	Maria de Fátima Caetano
	Maria Julieta Martins da Rocha
	Maria Miguel Costa Neves Santos Silva Jarnac de Freitas
	Rute Alexandra Martins da Silva Aires
	Sofia Carla Gouveia Bento
	Vera Alexandra Ferreira Brito
Especialista de Informática	Francisco José Reboicho Rodrigues
	Hugo Rocha Dias Correia
Técnico de Informática	João Carlos Martins Crespo de Carvalho
Coordenador Técnico	Mafalda Ferreira Rua Guerreiro Lima
Assistente Técnico	Andreia dos Santos Antunes
	Antónia Maria Ribeiro Pedro Rebocho
	Elizabete Marlene da Costa Fernandes
	Fernanda Maria de Matos Martins Aragão
	Isabel Maria da Graça Ribeiro

	Lina Maria Capote Mateus Xavier Castro
	Maria da Graça Silva das Dores Rosa Guerreirinho
	Marta Raquel de Sousa Carneiro
	Pábulo Ismael Ramos Bastos
Assistente Operacional	Francisco Luis Batalha Piteira
	Lídia Beatriz Rojão Paiva Cerqueira
	Manuel Gomes Duarte a)
	Maria Odete Fernandes de Almeida Pedro
	Ricardo Manuel de Jesus Soares
Divisão de Apoio Jurídico e Contencioso (DAJC)	
Chefe de Divisão	Tânia José Lemos Marques Ramos
Técnico Superior	Ana Maria Robalo Branco
	Anabela Rações Barradas Coelho
	Carla Isabel Vicente Martins Rodrigues
	Paula Sofia Cardeal da Costa Lopes Ávila Vasconcelos
	Ricardo Filipe Duque Pita

Fonte: Monitorização do mapa de pessoal 2016

a) A exercer funções em Gabinete Ministerial

5.5 Gabinete de Programas e Acordos Culturais (GPAC)

O Gabinete de Programas e Acordos Culturais (GPAC) possui, nos termos da Lei, as seguintes competências:

- a) Dar apoio técnico à representação do país na negociação de acordos e outros instrumentos internacionais de âmbito cultural coordenando a participação dos demais serviços e departamentos de Estado competentes;
- b) Acompanhar a execução dos acordos de cooperação cultural, através da elaboração de programas de cooperação, em articulação com os serviços e departamentos de Estado competentes, sem prejuízo do previsto na alínea b) do n.º 4 do artigo 3.º;
- c) Dar apoio técnico à representação do país em organizações internacionais e outros fora nos domínios da cultura e da língua;
- d) Promover, coordenar e desenvolver as relações diplomáticas na área cultural, designadamente através de contactos privilegiados com as missões diplomáticas acreditadas em Lisboa;
- e) Dar apoio técnico na organização de reuniões internacionais no domínio da língua e da cultura;
- f) Assegurar a ligação com os serviços congéneres, nacionais e estrangeiros;
- g) Assegurar a coordenação da elaboração de relatórios sobre as atividades desenvolvidas nos domínios da língua e da cultura portuguesas, em países com os quais Portugal mantém relações diplomáticas, para informação atualizada dos órgãos da tutela.

No QUAR 2016 do Camões, I.P., estas atribuições têm reflexo, sobretudo, no objetivo **estratégico número 5 (OE5) “Promover a valorização internacional da língua e cultura portuguesas, nomeadamente através da diversificação e articulação de parcerias que permitam o alargamento a novos públicos”**. Para tal, a GPAC irá, em 2016, desenvolver a sua atividade de modo a garantir os objetivos de (i) assegurar e coordenar a negociação internacional de acordos, programas e outros instrumentos bilaterais de cooperação cultural, em linha com as prioridades políticas definidas; (ii) contribuir para a preparação, organização e representação de e em organizações internacionais, de carácter bilateral e/ou multilateral; (iii) assegurar e operacionalizar reuniões internacionais e eventos nas instalações do Camões, I.P. e (iv) garantir a atualização da informação sobre o relacionamento cultural externo, sempre que solicitado pela tutela.

Programas

Para a concretização das suas atribuições, o GPAC definiu um total de 3 programas, que a seguir se elencam:

- Vinculação de Portugal a acordos internacionais nas áreas da língua, educação, cultura, desporto, juventude e comunicação social (doravante, acordos de cooperação cultural);
- Coordenação da negociação de instrumentos juridicamente não vinculativos, em aplicação dos acordos de cooperação cultural em vigor;
- Preparação e realização de encontros político-diplomáticos, de carácter bilateral e multilateral, em Portugal ou no estrangeiro.

Atividades

A concretização dos programas nas áreas acima identificadas será assegurada por um conjunto de 8 atividades:

- Duas na área dos acordos de cooperação cultural e que passam pela (i) negociação de acordos de cooperação cultural, em articulação com os competentes setoriais e (ii) pela instrução de processos de aprovação interna dos acordos de cooperação cultural, uma vez assinados;
- Duas na área da negociação de instrumentos juridicamente não vinculativos e que se consubstancia na (i) negociação, *stricto sensu*, de programas de cooperação cultural e na (ii) negociação de outros instrumentos bilaterais de cooperação cultural;

- Quatro no âmbito da preparação de reuniões/encontros político-diplomáticos e que se materializam (i) no acompanhamento da atividade de organizações de caráter multilateral; (ii) na representação ou apoio à participação do MNE/Camões, I.P. em reuniões internacionais; (iii) na organização e/ou preparação de reuniões internacionais, de caráter bilateral ou multilateral, em Portugal e no estrangeiro e, por fim, (iv) na atualização (através da coordenação da elaboração de relatórios) da informação relativa ao relacionamento bilateral nas áreas de competência do Camões, I.P. (cooperação, língua e cultura).

Recursos

Em termos de recursos Humanos, a equipa da GPAC conta, atualmente, com 4 elementos, incluindo a chefe de divisão.

Cristina Isabel da Costa Pinto Faustino	Chefe de Divisão
Maria Noémia Marques	Técnico superior
Ana Maria Azemel	Técnico superior
Rui Rebelo Alves	Técnico superior

5.6 Gabinete de Documentação e Comunicação (GDC)

O Gabinete de Documentação e Comunicação (GDC), criado enquanto unidade orgânica flexível por deliberação do Conselho Diretivo do Camões, I.P., na dependência direta do Conselho Diretivo, tem as seguintes competências, segundo a Portaria n.º 194/2012, de 20 de junho:

- Conceber, atualizar e aplicar os critérios e norma se produtos de comunicação da imagem do Camões, I.P., e das suas atividades, nos domínios da cooperação e da difusão da língua e da cultura;
- Conceber e manter atualizado o sítio do Camões, I.P., na Internet, bem como outras formas inovadoras de comunicação e interação;
- Promover ações de sensibilização e informação dos diferentes grupos -alvo das atividades do Camões, I. P., em articulação com os serviços responsáveis por essas atividades;
- Assegurar os procedimentos inerentes à tradução, edição e distribuição de publicações da responsabilidade do Camões, I.P., bem como à participação em publicações de outros parceiros, em diferentes suportes;
- Assegurar a pesquisa, aquisição, tratamento, conservação e difusão de toda a informação relevante para a atividade do Camões, I.P.;
- Definir uma política de gestão do arquivo do Camões, I.P., assegurando o respetivo acesso ao público, nos termos da lei;

g) Manter os serviços informados sobre a atividade do Camões, I.P.

No QUAR 2016 do Camões, I.P., estas atribuições têm reflexo, sobretudo, no OE1 (implementar medidas de modernização de forma a aumentar a eficácia da ação do Camões, I.P.) e OE2 (desenvolver a política de gestão pela qualidade total no quadro da certificação obtida em 2015. Para tal, o GDC irá, em 2016, desenvolver a sua atividade de modo a garantir os seguintes objetivos: (i) desenvolver a política de gestão pela qualidade total no domínio da gestão do modo de avaliar a satisfação dos utilizadores; (ii) integração no "Portal Camões" de novas funcionalidades (ao nível de balcão único) para pedidos de documentação de arquivo; (iii) implementação do Arquivo Digital Camões, I.P.; (iv) tratamento arquivístico das massas documentais acumuladas em arquivo intermédio numa perspetiva de simplificação administrativa e, por fim, (v) definição de uma estratégia para as Bibliotecas do Camões, I.P..A concretização destes objetivos e a implementação das medidas será desenvolvida através de estreita articulação com restantes unidades orgânicas e de forma particular com a DSPG no quadro do Programa Simplex 2016 - Camões.

Programas

A operacionalização dos objetivos identificados para o GDC será efetuada através de um conjunto de três programas que abrangem como grandes áreas:

- Qualidade
- Comunicação
- Documentação

Atividades

A concretização dos programas nas áreas acima identificadas será assegurada por um conjunto de 10 atividades:

- Quatro na área da Qualidade que visam dar cumprimento aos procedimentos definidos no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) no âmbito da certificação da qualidade e do processo de modernização administrativa definida pelo DL 73/2014 de 15 de maio, através de (i) atividades de monitorização, atualização e controlo do mapa de gestão de melhorias do SGQ (PR20) em articulação com a Unidade orgânica GAA; (ii) elaboração de estatísticas dos elogios, reclamações e sugestões; (iii) elaboração de inquéritos de satisfação dos eventos externos e (iv) apresentação de relatório de avaliação anual do Plano de Comunicação.

- Três na área da Comunicação que visam (i) no âmbito do Programa Simplex 2016, **reestruturar e modernizar o “Portal Camões”, integrando novas funcionalidades** nomeadamente a colocação de formulário no balcão único para pedido de documentos; (ii) promover a comunicação externa e interna Camões, I.P. difundindo a informação noticiosa e institucional no portal, na Intranet, Redes Sociais, Encartes, *Clipping* e contactos com os *media* e (iii) organizar eventos no âmbito da Diplomacia Cultural e da promoção da ação cultural externa.

- Três na área da Documentação que abrangem – na área das Bibliotecas – (i) a elaboração de uma Estratégia para as Bibliotecas do Camões, I.P., e – na área do Arquivos – e no âmbito do Simplex2016 (ii) o desenvolvimento do Sistema Integrado de Gestão de Arquivos (SIGAC), com o tratamento arquivístico dos fundos arquivísticos e sua disponibilização *online* e (iii) a avaliação das massas documentais acumuladas em arquivo intermédio.

Recursos

Os recursos humanos do Gabinete de Documentação e Comunicação, são constituídos por 7 elementos (1 dirigente, 3 técnicos superiores, 2 assistentes técnicos e 1 assistente operacional) que se distribuem de acordo com o seguinte quadro:

Paula Saraiva	Chefe de Divisão
Rafaela Conceição	Técnico superior
Paulo Gonçalves	Técnico superior
Cláudia Gonçalves	Técnico superior
Filomena Silva	Assistente Técnico
António Azevedo	Assistente Técnico
Rogério Nunes	Assistente Operacional

5.7 Gabinete do Conselho Diretivo

O Conselho Diretivo é composto por 4 elementos, sendo apoiado por um secretariado composto por 1 Técnico e 4 Assistentes Técnicas. O Conselho Diretivo é apoiado por 2 Adjuntos que reportam diretamente à Direção do Camões, I.P., estando um adstrito a Projetos Especiais e outro aos Projetos de modernização administrativa e comunicação. Além disso, funciona junto do Conselho Diretivo a Chefe de Gabinete que tem a seu cargo a preparação e o acompanhamento das reuniões do Conselho Diretivo.

Conselho Diretivo (CD)	
Presidente	Ana Paula Laborinho
Vice-Presidente	Gonçalo Teles Gomes
Vogal	Maria Irene Paredes

Vogal	Gabriela Soares de Albergaria
Apoio Técnico	
Técnica Superior	Inês Castelo Branco, chefe de Gabinete
Técnica Superior	Madalena Sampaio
Técnico Superior	Pedro Santos
Apoio Administrativo	
Técnica de Informática	Maria da Conceição Coelho
Assistente Técnica	Ana Maria Bonifácio
Assistente Técnica	Rute Ferreira
Assistente Técnica	Carla Azevedo Silva
Assistente Técnica*	Carla Sofia Silva

*Assistente Operacional em mobilidade.

VI. Anexos

Compõem o quadro legal definidor da atuação do Camões, I.P., os seguintes documentos em anexo:

Anexo 1 – QUAR 2016

Anexo 2 – “Portal Camões”

Anexo 3 – Nota de Enquadramento “Simplex 2016”

Anexo 4 – Matriz de acompanhamento das recomendações das auditorias do TdC e IGF

Anexo 5 - Cronograma do projeto “Gestão de Qualidade”

Anexo 1

QUAR 2016										
Ministério dos Negócios Estrangeiros										
CAMÕES - INSTITUTO DA COOPERAÇÃO E DA LÍNGUA, I. P.										
<p>MISSÃO</p> <p>Propor e executar a política de cooperação portuguesa e coordenar as atividades de cooperação desenvolvidas por outras entidades públicas que participem na execução daquela política e ainda propor e executar a política de ensino e divulgação da língua e cultura portuguesas no estrangeiro, assegurar a presença de leitores de português nas universidades estrangeiras e gerir a rede de ensino de português no estrangeiro a nível básico e secundário.</p>										
Objetivos Estratégicos										
OE 1: Implementar medidas de modernização de forma a aumentar a eficácia da ação do Camões, I.P.										
OE 2: Desenvolver a política de gestão pela qualidade total no quadro da certificação obtida em 2015										
OE 3: Reforçar a coordenação dos vários atores da Cooperação Portuguesa, de acordo com as prioridades geográficas e temáticas e a diversidade de fontes de financiamento.										
OE 4: Fortalecer os mecanismos de gestão centrada nos resultados, nomeadamente na operacionalização dos ODS.										
OE 5: Promover a valorização internacional da língua e cultura portuguesas, nomeadamente através da diversificação e articulação de parcerias que permitam o alargamento a novos públicos.										
Objetivos Operacionais										
EFICÁCIA										45,0%
O1. Promover a atualização da Estratégia da Cooperação Multilateral à luz dos ODS (OE 4)										Ponderação: 20,0%
Indicadores	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio

Ind.1. Prazo para apresentação da Estratégia	N.A.	N.A.	Semana 51	1 semana	Semana 49	100%				
O2. Promover a gestão dos PPA centrada nos resultados e na operacionalização dos ODS (OE 4)									Ponderação:	20,0%
Indicadores	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind.2. Prazo para disponibilização <i>online</i> de formulários adaptados aos ODS	N.A.	N.A.	Semana 27	1 semana	Semana 25	100%				
O3. Assegurar o reporte em matérias da Cooperação para o Desenvolvimento (OE 4)									Ponderação:	20,0%
Indicadores	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind.3. - Percentagem de questionários respondidos	N.A.	N.A.	85%	5%	94%	100%				
O4. Contribuir para que as prioridades da política externa portuguesa nas áreas da Língua e Cultura sejam refletidas no plano Europeu e Multilateral (OE4)									Ponderação:	20,0%
Indicadores	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind.4. Percentagem de instruções dadas e contributos elaborados face às solicitações recebidas	97%	94%	90%	5%	100%	100,0%				
O5. Contribuir para a valorização internacional da língua e cultura portuguesas (OE 1,5)									Ponderação:	20,0%
Indicadores	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind.5. Taxa de ações realizadas no contexto da internacionalização da língua e cultura portuguesas e da divulgação do conhecimento em língua portuguesa	N.A.	80%	82,5%	10%	95%	33,34%				
Ind.6. Taxa de execução de projetos em articulação com outros Departamentos de Estado, entidades públicas ou privadas, nacionais ou internacionais	100%	75%	82,5%	10%	95%	33,33%				

Ind.7. Nº de novas parcerias	N.A	N.A	6	1	8	33,33%				
EFICIÊNCIA									30,0%	
O6. Reestruturar e modernizar o "Portal Camões" através da integração das funcionalidades existentes, da modernização e inovação de novas aplicações e da convergência dos serviços prestados ao público (OE 1)									Ponderação: 20,0%	
Indicadores	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind.8. Taxa de execução do cronograma do Programa Simplex 2016: Portal Camões, I.P.	N.A	N.A	80,0%	5,0%	90%	50%				
Ind.9. Prazo para criação de instrumentos de simplificação de informação sobre a atividade da cooperação multilateral e PPAs.	N.A.	N.A.	Semana 50	1 semana	Semana 49	50%				
O7. Desenvolver o eixo de intervenção junto de públicos gerais e específicos para a aprendizagem e conhecimento do português, nomeadamente através de conteúdos científicos pedagógicos e didáticos (OE 5)									Ponderação: 15,0%	
Indicadores	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind.10. Taxa de execução do projeto especial Referencial de Português Língua Estrangeira (PLE)	N.A.	N.A.	90%	5%	100%	33,34%				
Ind.11. Taxa de execução da certificação das aprendizagens	95%	95%	90%	5%	100%	33,33%				
Ind.12. Taxa de crescimento de conteúdos publicados	N.A.	N.A.	7%	4%	15%	33,33%				
O8. Intensificar a presença do português nos diferentes sistemas de ensino de países parceiros (OE 5)									Ponderação: 15,0%	
Indicadores	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio

Ind.13. Nº de projetos de integração curricular do ensino da língua portuguesa, língua de herança e língua estrangeira	N.A.	N.A.	4	1	6	50%				
Ind.14. Taxa de contributos desenvolvidos face aos compromissos em vigor e solicitações recebidas e/ou iniciativas do Camões, IP	N.A.	100%	87,5%	5%	100%	50%				
09. Assegurar a implementação dos Sistema Integrado da Cooperação Portuguesa (SIICP) (OE1)									Ponderação:	20,0%
Indicadores	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind.15. Prazo para disponibilização do Módulo <i>online</i> do SIICP	N.A.	N.A.	Semana 49	1 semana	Semana 47	100%				
010. Garantir o funcionamento do sistema de controlo interno (OE 2)									Ponderação:	10,0%
Indicadores	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind.16. Taxa de implementação das ações de mitigação do risco previstas no plano de gestão do risco	90%	82%	80%	5%	100%	40%				
Ind.17. Taxa de implementação das recomendações do Tribunal de Contas e da Inspeção Geral de Finanças	N.A.	N.A.	70%	10%	100%	60%				
011.Potenciar o papel coordenador do Camões, IP através do reforço da coordenação de atores e da mobilização de novas parcerias (OE3)									Ponderação:	20,0%
Indicadores	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind.18. Nº de ações de coordenação realizadas	N.A.	N.A.	4	1	7	20%				

Ind.19. N° de intervenções negociadas	N.A.	N.A.	1	1	3	20%				
Ind.20. Proposta de novo enquadramento estratégico para a educação para o desenvolvimento apresentada	N.A.	N.A.	Semana 44	2 semanas	Semana 41	20%				
Ind.21. Preparação de contributos no prazo solicitado em resposta às solicitações de instâncias nacionais e internacionais em matéria de Programação da Cooperação, Eficácia e Financiamento do Desenvolvimento.	N.A.	N.A.	85,0%	5,0%	97,0%	20%				
Ind.22. N° de reuniões organizadas para implementação da nova estratégia Operacional de Ação Humanitária e de Emergência	N.A.	N.A.	1	1	2	20%				

QUALIDADE

25,0%

O12. Garantir a satisfação dos utilizadores (OE 2)

Ponderação: 30,0%

Indicadores	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind.23. Nível de satisfação dos utilizadores	4,15	4,16	3,5	0,5	5,00	100%				

O13. Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE 2)

Ponderação: 35,0%

Indicadores	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind.24. Taxa de execução do plano de formação aprovado	95,3%	100%	85%	5%	100%	50,0%				
Ind.25. Nível de Satisfação dos Colaboradores	3,69	3,77	3,5	0,5	5	50,0%				

O14. Desenvolver um plano de ação para implementação de medidas no âmbito da certificação obtida do Sistema de Gestão da Qualidade, em linha com uma melhoria contínua dos procedimentos, otimizando a eficiência dos recursos internos e externos (OE 2) Ponderação: 35,0%

Indicadores	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind.26. Taxa de execução do cronograma relativa à preparação da auditoria de acompanhamento de melhoria contínua do SGQ do Camões, I.P. (certificado pela ISO 9001:2008)	N.A	N.A	80%	5%	90%	100%				

Recursos Humanos - 2016	Pontuação	Planeados (iii)		Executados		Desvio
		Efetivos	Pontos	Efetivos	Pontos	
Dirigentes - Direção superior	20	4				
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	16				
Técnico Superior (i)	12	99				
Coordenador Técnico	9	3				
Assistente Técnico (ii)	8	45				
Assistente Operacional	5	6				
Total		173				

(i) Inclui 1: Especialista Informática | (ii) Inclui: 3 Técnicos de Informática

(II) Mapa de Pessoal 2016

Nº de Efetivos no Serviço	31/12/2014	31/12/2015	31-12-2016 (Planeados)	
Nº de efetivos a exercer funções no Serviço	174	173	173	
Recursos Financeiros (euros) - 2016				
		Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento		61 831 151 €		
Aquisição de bens e serviços		5 084 096 €		
Despesas com o Pessoal		31 794 223 €		
Outras despesas correntes		24 700 986 €		
Investimento		187 646 €		
Outros		64 200 €		
Total		61 831 151 €		
Indicadores				
	Fonte de Verificação	Serviço responsável pela fonte de verificação		
Ind.1. Prazo para apresentação da Estratégia	Documento	DSC		
Ind.2. Prazo para disponibilização online de formulários adaptados aos ODS	Reportes	DSC		
Ind.3. - Percentagem de questionários respondidos	Lista de questionários	DSC		
Ind.4. Percentagem de instruções dadas e contributos elaborados face às solicitações recebidas	Matriz de Acompanhamento	GPAC		

Ind.5. Taxa de ações realizadas no contexto da internacionalização da língua e cultura portuguesas e da divulgação do conhecimento em língua portuguesa	Sistema Integrado de Informação e telegramas	DSL
Ind.6. Taxa de execução de projetos em articulação com outros Departamentos de Estado, entidades públicas ou privadas, nacionais ou internacionais	Documentação sobre projetos	DSL
Ind.7. Nº de novas parcerias	Documentação sobre projetos	DSL
Ind.8. Taxa de execução do cronograma do Programa Simplex 2016: Portal Camões, I.P.	Cronograma	DSPG / GDC (em articulação com todas as UO)
Ind.9. Prazo para criação de instrumentos de simplificação de informação sobre a atividade da cooperação multilateral e PPAs.	Plano de Execução da Certificação EPE	DSL
Ind.10. Taxa de execução do projeto especial Referencial de Português Língua Estrangeira (PLE)	Informação de Serviço	DSL
Ind.11. Taxa de execução da certificação das aprendizagens	Relatório	DSL
Ind.12. Taxa de crescimento de conteúdos publicados	Memorando/Centro Virtual Camões	DSL
Ind.13. Nº de projetos de integração curricular do ensino da língua portuguesa, língua de herança e língua estrangeira	MdE/Protocolos de Cooperação/Informações de serviço	DSL
Ind.14. Taxa de contributos desenvolvidos face aos compromissos em vigor e solicitações recebidas e/ou iniciativas do Camões, IP	Informações de serviço/Documentação diversa	DSC
Ind.15. Prazo para disponibilização do Módulo online do SIICP	Disponibilização do módulo <i>online</i>	DSC
Ind.16. Taxa de implementação das ações de mitigação do risco previstas no plano de gestão do risco	Relatório de acompanhamento do Plano de Gestão do Risco	GAA
Ind.17. Taxa de implementação das recomendações do Tribunal de Contas e da Inspeção Geral de Finanças	Matriz de recomendações	DSPG

Ind.18. Nº de ações de coordenação realizadas	Relatórios e contributos em matéria de eficácia e financiamento do desenvolvimento	DSC
Ind.19. Nº de intervenções negociadas	Relatórios e contributos em matéria de eficácia e financiamento do desenvolvimento	DSC
Ind.20. Proposta de novo enquadramento estratégico para a educação para o desenvolvimento apresentada	Relatório de Proposta	DSC
Ind.21. Preparação de contributos no prazo solicitado em resposta às solicitações de instâncias nacionais e internacionais em matéria de Programação da Cooperação, Eficácia e Financiamento do Desenvolvimento.	Questionários de resposta a instâncias internacionais	DSC
Ind.22. Nº de reuniões organizadas para implementação da nova estratégia Operacional de Ação Humanitária e de Emergência	Cronograma de acompanhamento	DSC
Ind.23. Nível de satisfação dos utilizadores	Relatório de análise de resultados do inquérito	GAA (em articulação com todas as UO)
Ind.24. Taxa de execução do plano de formação aprovado	Matriz de acompanhamento de execução do plano	DSPG
Ind.25. Nível de Satisfação dos Colaboradores	Relatório de análise de resultados do inquérito	GAA (em articulação com todas as UO)
Ind.26. Taxa de execução do cronograma relativa à preparação da auditoria de acompanhamento de melhoria continua do SGQ do Camões, I.P. (certificado pela ISO 9001:2008)	Cronograma	Todas as unidades orgánicas

Anexo 2

“Portal Camões”



CAMÕES
INSTITUTO
DA COOPERAÇÃO
E DA LÍNGUA
PORTUGAL
MINISTÉRIO DOS
NEGÓCIOS ESTRANGEIROS

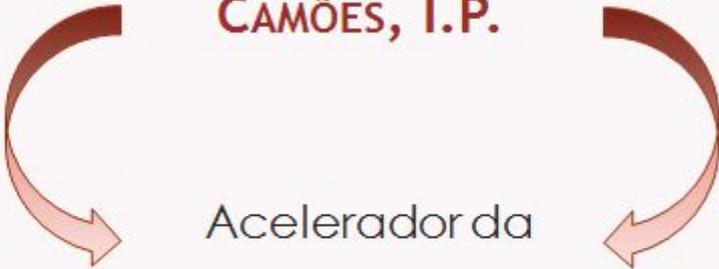


MO000 2 - PR07/01

PROGRAMA SIMPLEX 2016

CAMÕES, I.P.

Acelerador da
Inovação dos Serviços



1



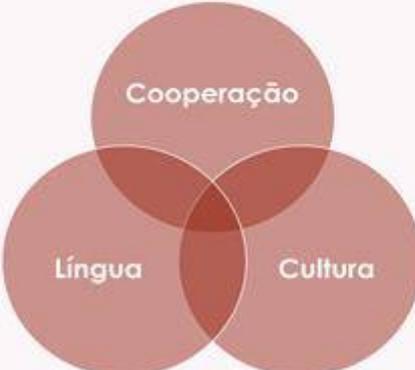
CAMÕES
INSTITUTO
DA COOPERAÇÃO
E DA LÍNGUA
PORTUGAL
MINISTÉRIO DOS
NEGÓCIOS ESTRANGEIROS



MO000 2 - PR07/01

ESTRATÉGIA

Modernização administrativa
transversal às áreas de atuação
do Camões, I.P.



2



MOD02.2 - PR07/101

PROJETO DE REESTRUTURAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DO PORTAL CAMÕES

- Linhas de Orientação;
- Objetivos;
- Plano de Ação;

3



MOD02.2 - PR07/101

LINHAS DE ORIENTAÇÃO

- Reforçar a convergência e articulação de um conjunto de serviços procurando melhorar o seu acesso;
- Aprofundar a simplificação de medidas com reforço na desmaterialização dos processos;
- Aumentar a visibilidade da missão do Camões I.P. no mundo e captar novos públicos.

4

OBJETIVOS

1. Reestruturar e modernizar o “Portal Camões”;
2. Evoluir e modernizar os serviços disponibilizados no Centro Virtual Camões (CVC);
3. Aumentar a oferta de serviços *online* disponibilizados pelo Camões, I.P.;
4. Implementar arquivo digital Camões.



CAMÕES
INSTITUTO
DA COOPERAÇÃO
E DA LÍNGUA
PORTUGAL
MINISTÉRIO DOS
NEGÓCIOS ESTRANGEIROS



NOD00.2 - PR07/101

5

1.º OBJETIVO

Reestruturar e modernizar o “Portal Camões”

- Assegurar a integração de novas funcionalidades e a convergência de aplicações informáticas;
- Promover uma comunicação focada nos serviços e uma navegação estruturada.
- Disponibilizar um novo layout, que possibilite uma interação entre diferentes canais de comunicação, incluindo soluções *mobile*.



CAMÕES
INSTITUTO
DA COOPERAÇÃO
E DA LÍNGUA
PORTUGAL
MINISTÉRIO DOS
NEGÓCIOS ESTRANGEIROS



NOD00.2 - PR07/101

6

2.º OBJETIVO

Evoluir e modernizar os serviços disponibilizados no Centro Virtual Camões

- Disponibilizar mais recursos didáticos e de aprendizagem;
- Evoluir solução de *e-learning*;
- Reforçar a oferta formativa *online* nas áreas de formação de professores, e nos cursos de língua portuguesa para estrangeiros;
- Solução de *e-commerce* que optimize o processo de aquisição de um serviço e reduza os custos de contexto associados.



CAMÕES
INSTITUTO
DA COOPERAÇÃO
E DA LÍNGUA
PORTUGAL
MINISTÉRIO DOS
NEGÓCIOS ESTRANGEIROS



MOD02.2 - PR07/101

7

3.º OBJETIVO

Aumentar a oferta de serviços *online* disponibilizados pelo Camões, I.P.

- Candidatura das ONGD às linhas de financiamento de projetos da Cooperação;
- Pedidos de equiparação e renovação de estatuto como agente de cooperação;
- Gestão de candidaturas à bolsa de avaliadores externos dos projetos financiados pelo Camões, I.P.



CAMÕES
INSTITUTO
DA COOPERAÇÃO
E DA LÍNGUA
PORTUGAL
MINISTÉRIO DOS
NEGÓCIOS ESTRANGEIROS



MOD02.2 - PR07/101

8

4.º OBJETIVO

Implementar arquivo digital Camões

- Facilitar o acesso do público em geral e dos investigadores em particular aos arquivos históricos, espólio e acervo documental do Camões, I.P.;
- Evoluir na forma de estruturar e preservar a memória institucional da administração pública;



CAMÕES
INSTITUTO
DA COOPERAÇÃO
E DA LÍNGUA
PORTUGAL
MINISTÉRIO DOS
NEGÓCIOS ESTRANGEIROS



MOD02.2 - PROT/101

9

PLANO DE AÇÃO

1. Sistematização de medidas na Matriz Simplex 2016, identificando o público-alvo, os parceiros institucionais e a calendarização das medidas e dos recursos esperados;
2. Foco nos serviços mais utilizados, procedimentos mais relevantes e áreas de melhorias mais significativas para o desenvolvimento da atividade do Camões, I.P.
3. Inovação e implementação de novas tecnologias e aplicações informáticas.



CAMÕES
INSTITUTO
DA COOPERAÇÃO
E DA LÍNGUA
PORTUGAL
MINISTÉRIO DOS
NEGÓCIOS ESTRANGEIROS



MOD02.2 - PROT/101

10

DESTINATÁRIOS E PARCEIROS

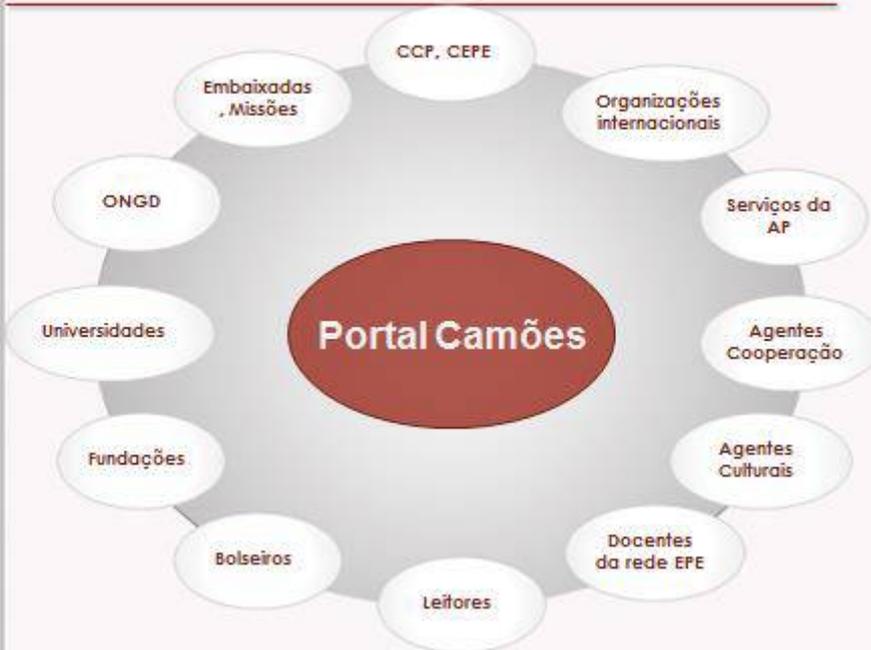
- Cidadãos e Empresas;
- Docentes de rede de ensino de português no estrangeiro (EPE);
- Pontos focais/Agentes Culturais;
- Agentes de Cooperação;
- Fundações, Associações e ONGD;
- Leitores, Bolseiros;
- Setor Público;



MOD02.2 - PR07/01

11

O PORTAL COMO PONTO CENTRAL DE ACESSO



MOD02.2 - PR07/01

12

Anexo 3

Nota de Enquadramento “Simplex 2016”

SIMPLEX 2016 – CAMÕES, I. P. NOTA DE ENQUADRAMENTO

LINHAS DE ORIENTAÇÃO

1. O Programa Simplex 2016 constitui um dos compromissos do Programa do XXI Governo e assume-se como uma estratégia de modernização administrativa transversal que visa a simplificação de medidas com impacto positivo na vida dos cidadãos e das empresas tornando mais simples a sua interação com os serviços públicos.
2. Neste quadro, e tomando o Programa Simplex 2016 como uma oportunidade e um acelerador da inovação dos serviços identifica-se como estratégia de modernização administrativa transversal às áreas de atuação do Camões, I.P. – Cooperação, Língua e Cultura – a **reestruturação e modernização do “Portal Camões”** com base em três grandes linhas de orientação: (i) reforçar a convergência e articulação de um conjunto de serviços procurando-se melhorar o seu acesso; (ii) aprofundar a simplificação de medidas com reforço na desmaterialização dos processos e (iii) aumentar a visibilidade da missão do Camões, I.P. no mundo e captar novos públicos.

OBJETIVOS

3. A concretização das linhas de orientação assentam em quatro objetivos operacionais a que se associam indicadores mensuráveis e metas de modo a possibilitar uma avaliação dos resultados que se pretendem alcançar e que envolvem todas as unidades orgânicas tendo em conta a natureza transversal das medidas propostas.
4. **O primeiro objetivo passa pela reestruturação e modernização do “Portal Camões”** através da integração de um conjunto de funcionalidades e da convergência de aplicações que possibilitem uma comunicação mais focada nos serviços que o Camões, I.P. presta ao público e, ao mesmo tempo, uma navegação mais estruturada a partir de um fio condutor entre esses mesmos serviços.

Está prevista a produção de um novo *layout* do Portal que corresponda a um plano mais ambicioso de comunicação e de novas estratégias adequadas aos vários públicos, bem como de novas funcionalidades de interação entre canais de comunicação, incluindo estratégia de soluções *mobile*.

5. O segundo objetivo assenta na evolução e modernização dos serviços disponibilizados pelo Centro Virtual Camões (CVC), designadamente (i) na disponibilização de mais recursos didáticos e de aprendizagem, (ii) na evolução da solução *e-learning*, e (iii) no reforço da oferta formativa *online* nas áreas da formação de professores, dos cursos de especialização em língua e cultura portuguesa e dos cursos de língua portuguesa para públicos diversos no estrangeiro.

Prevê-se também novos serviços integrando a solução *e-commerce* que responda às atuais necessidades de celeridade de resposta aos vários públicos utilizadores dos diferentes serviços e reduza, ao mesmo tempo, custos de contexto ligados à burocratização de procedimentos designadamente associados à cobrança e tratamento da receita própria do Instituto.

6. O terceiro objetivo visa intensificar os serviços *online*: (i) candidaturas das ONGD ao financiamento dos projetos de cooperação; (ii) bolsa de candidatos a Agentes de Cooperação, pedidos de equiparação e renovação de estatuto e (iii) gestão das candidaturas de avaliadores externos dos projetos financiados pelo Camões, I.P..
7. Finalmente, o quarto objetivo procura facilitar o acesso, do público em geral e de investigadores em particular, aos arquivos históricos, espólio e acervo documental do Camões, I.P. contribuindo também para estruturar e preservar a memória institucional da administração pública.

PLANO DE AÇÃO

8. A concretização dos objetivos enunciados passa pela implementação de um plano de ação conforme Matriz Simplex 2016 (em anexo) que sistematiza as principais medidas, identifica o público-alvo e principais parceiros institucionais e estabelece a calendarização dos prazos de execução previstos. O plano de ação que agora se apresenta, assente em dados sobre os serviços mais utilizados, procedimentos mais relevantes e áreas de melhoria mais significativa para o desenvolvimento da atividade do Instituto, passará também pela inovação e implementação de novas tecnologias e aplicações informáticas, propondo-se, neste sentido, uma possível candidatura ao programa SAMA.

Anexo 4

Matriz de acompanhamento das recomendações das auditorias do TdC e IGF

Recomendações	Medidas e Evidências	UO Entidades	2015				2016
			Set	Out	Nov	Dez	
Recomendações ao Governo (MEF e MENE). Pt 226							
1. Promova a revisão do quadro legislativo : Reflexão sobre a necessidade de autonomia administrativa dos CCP e CEPES Clarificação da subordinação hierárquica dos seus dirigentes ao CD Camões							
2. Providencie pela adequada inscrição no OE das dotações para CCP e CEPES Registo das Receitas e Despesas na CGE							
3. Proceda à aprovação dos Decretos Regulamentares previstos DL 165-B/2009							
4. Promova regularização jurídica ativos da ex APAD							
Recomendação MENE.Pt 227							
1. Exercer poder de Presidente CIMA para regularizar FDL (incluindo apuramento saldos e prestação contas TdC)							
2. Determine a emissão de circular aos postos diplomáticos alertando para a obrigatoriedade de escrituração nas CG de todos os valores recebidos e pagos							
3. Promover as medidas conducentes ao apoio administrativo e financeiro das CCP e CEPES							
Recomendação Presidente e CD do Camões IP.Pt 228							
1.Desencadeie as medidas necessárias para que os CCP e CEPES passem a utilizar POCP Desenvolva as diligências para a prestação de contas consolidadas e certificadas	Programa de Apoio Técnico Especializado em Finanças Públicas: 2ª fase	DSPG/DGFP Fiscal Única DGA/MNE CCP & CEPES					
2. Reforce os mecanismos de apoio, controlo e acompanhamento da execução orçamental dos CCP e CEPES assegurando escrupuloso cumprimento da lei e atempada prestação contas	Aditamento Manual de Procedimentos: "Ciclo da Despesa & Instrumentos de Gestão" Programa de Apoio Técnico Especializado em Finanças Públicas: 2ª fase	DSPG/DGFP Fiscal Única CCP & CEPES					
3. Prossiga os esforços de regularização da relação laboral dos trabalhadores nos CCP e CEPES	Prosseguimento Plano de Ação "Regularização da relação laboral dos trabalhadores CCP e CEPES"	DSL / DACE/ DCEPE DSPG/DAJC CCP & CEPES					

OUTRAS AÇÕES A DESENVOLVER CAMÕES							
1. Fluxos financeiros: integrar nas DF verbas na posse de terceiros sob a gestão administrativa e financeira do CICL	Plano de Ação "Contabilização Patrimonial dos saldos bancários dos PPA cfr IS n°3555/2015, de 25/06	DSC DSPG FU					
2. Registo dos resultados da execução dos PPA e FFP Nota: FU (2º RT): sistema centralizado informação para apuramento grau de percentagem de acabamento de cada projeto; identificar acréscimos e diferimentos	Plano de Ação "Contabilização Patrimonial dos saldos bancários dos PPA cfr IS n°3555/2015, de 25/06	DSC DSPG FU					
Recomendações à Embaixada de Portugal em Londres - em articulação com CD Camões. Pt 229							
1. Providencie apoio administrativo – contabilístico à CEPE RU							
Recomendação à CEPE RU; CEPE França; CCP Paris, CCP Luanda e restantes CCP e CEPES Em articulação com CD Camões. Pt 230							
1. Procedam à regularização da relação laboral dos trabalhadores em funções e à atualização dos respetivos processos individuais	Prosseguimento Plano de Ação "Regularização da relação laboral dos trabalhadores CCP e CEPES"	DSL / DACE/ DCEPE DSPG/DAJC CCP & CEPES					
2. Procedam ao registo de todas as fases da receita e da despesa (RU, França, Luanda)	Aditamento Manual de Procedimentos: "Ciclo da Despesa & Instrumentos de Gestão" Programa de Apoio Técnico Especializado em Finanças Públicas: 2ª fase	DSPG/DGFP Fiscal Única CCP & CEPES					
3. Registrem nas contas de gerência todos os valores recebidos e pagos, todas as contas bancárias movimentadas cujas reconciliações devem ser efetuadas mensalmente	Programa de Apoio Técnico Especializado em Finanças Públicas: 2ª fase	DSPG/DGFP Fiscal Única CCP & CEPES DGA/MNE					
4. Procedam à entrega tempestiva dos saldos orçamentais para reposição nos cofres do Estado	Programa de Apoio Técnico Especializado em Finanças Públicas: 2ª fase	DSPG/DGFP Fiscal Única CCP & CEPES DGA/MNE					

Anexo 5

Cronograma do Projeto Gestão da Qualidade

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE CERTIFICADO SEGUNDO A NORMA NP EP ISO 9001	Responsável	jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16
MELHORIA CONTÍNUA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)													
Identificação e resposta a reclamações, sugestões e elogios	GDC	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Inquéritos de satisfação da população servida	GAA	■	■	■	■	■							
Avaliação dos fornecedores		■	■	■	■	■	■						
Implementação das ações de melhoria contínua	Responsáveis e Qualidade	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
AUDITORIA INTERNA													
Dirigir a preparação da Auditoria Interna	Qualidade					■							
Executar a Auditoria Interna e emitir o seu Relatório	Equipa Auditora					■	■	■	■				
Elaborar o Plano de Melhorias	Responsáveis e Qualidade							■	■				
REVISÃO DO SGQ													
Monitorização e medição dos Objetivos da Qualidade QUAR	DSPG				■	■			■	■			
Preparar a Revisão do SGQ	Qualidade									■			
Realizar a reunião de Revisão do SGQ	CD e Qualidade										■		
AUTORIAS EXTERNAS ISO 9001													
Contratação Entidade Certificadora e Instrução do processo	DSPG										■		
Confirmação da CERTIFICAÇÃO norma ISO 9001:2008	CD e Todos											■	▲

Legenda:

■ Planeado

■ Realizado