

QUAR 2014										
Ministério dos Negócios Estrangeiros										
CAMÕES - INSTITUTO DA COOPERAÇÃO E DA LÍNGUA, I. P.										
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 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										
Objectivos Estratégicos										
OE 1: Potenciar a capacidade de intervenção da política de Cooperação para o Desenvolvimento e de promoção da Língua e da Cultura Portuguesas.										
OE 2: Produzir e implementar uma política de gestão pela qualidade total, que se traduza na transparência, eficácia e eficiência da atividade										
OE 3: Integrar as estruturas onde coincidam Cooperação, Língua e Cultura para a sua racionalização e maior eficácia.										
OE 4: Promover o cumprimento dos compromissos internacionais assumidos em matéria de Ajuda Pública ao Desenvolvimento (APD).										
OE 5: Estruturar e coordenar a política de difusão e promoção da Língua e da Cultura Portuguesas no estrangeiro contribuindo para a estratégia de Diplomacia Económica e consolidação da Marca Portugal.										
Objectivos Operacionais										
EFICÁCIA 35,0%										
O1. Qualificar as redes de ensino/aprendizagem de língua portuguesa e de divulgação da cultura portuguesa, das culturas em língua portuguesa e de formação intercultural (OE 3 e 5)										Ponderação: 25,0%
Indicadores	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1. Taxa de execução da certificação das aprendizagens	N.A	N.A	85,0%	5,0%	100%	25,0%	95%	106%	Superado	6%
Ind 2. Taxa de ações realizadas dos planos de atividades culturais das redes externas	85%	84%	85,0%	2,5%	85%	25,0%	83%	100%	Atingido	0%
Ind 3. Taxa de planos de gestão das Coordenações de Ensino, avaliados	N.A	100%	90,0%	5,0%	100%	25,0%	100%	105%	Superado	5%
Ind 4. Taxa de implementação da certificação de Escolas e Centros Associados Camões	N.A	N.A	85,0%	5,0%	100%	25,0%	90%	100%	Atingido	0%
										Ponderação: 25,0%
O2. Promover a integração das estruturas externas de Língua, Cultura e Cooperação numa estrutura de gestão única nos PALOP e Timor Leste (OE 3)										
Indicadores	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5. Número de bibliotecas reestruturadas	N.A	N.A	2	1	4	50,0%	2	100%	Atingido	0%
Ind 6. Número de países objeto de fusão de estruturas	N.A	N.A	3	1	5	50,0%	3	100%	Atingido	0%
										Ponderação: 25,0%
O3. Produzir e divulgar informação sobre fluxos de ajuda externa relativos à APD (OE 4)										
Indicadores	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7. Percentagem de questionários/solicitações respondidos no prazo solicitado	71%	81%	85%	5%	71%	100,0%	80%	100%	Atingido	0%
										Ponderação: 25,0%
O4. Assegurar a criação de receitas do Camões, IP (OE 1)										
Indicadores	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 8. Percentagem de receitas geradas pelas propinas em relação ao universo de inscrições	N.A	N.A	80%	5%	100%	60,0%	92%	108%	Superado	8%
Ind 9. Percentagem de receita gerada acima do total de despesas diretas pelos cursos do CVC, dos CCP e dos CLP	N.A	N.A	10%	2%	15%	40,0%	20%	167%	Superado	67%
										Ponderação: 25,0%
EFICIÊNCIA 35,0%										
O5. Desenvolver metodologias de harmonização dos instrumentos de gestão da rede externa (OE 1 e 5)										Ponderação: 20,0%
Indicadores	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 10. Número de procedimentos aprovados	N.A	N.A	6	1	9	100,0%	6	100%	Atingido	0%
										Ponderação: 20,0%
O6. Contribuir para que as prioridades da política externa portuguesa nas áreas da Cooperação para o Desenvolvimento e da Língua e Cultura sejam refletidas no plano Europeu e Multilateral (OE 1 e 5)										
Indicadores	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 11. Percentagem de instruções dadas e contributos elaborados face às solicitações recebidas	84%	96%	85%	10%	84%	50,0%	97%	102%	Superado	2%
Ind 12. Taxa de execução de projetos em articulação com outros Departamentos de Estado, entidades públicas ou privadas, nacionais ou internacionais	100%	N.A	87,5%	2,5%	100%	50,0%	100%	111%	Superado	11%
										Ponderação: 20,0%
O7. Garantir o seguimento e a implementação das recomendações resultantes das avaliações e auditorias realizadas em 2013 (OE 1, 4 e 5)										
Indicadores	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 13. Percentagem de recomendações das avaliações (internas e externas) implementadas relativamente às aceites	N.A	N.A	70%	5%	73,60%	50,0%	86%	115%	Superado	15%
Ind 14. Percentagem de recomendações das auditorias (internas e externas) implementadas relativamente às aceites	N.A	N.A	70%	5%	93,75%	50,0%	91,7%	122%	Superado	22%
										Ponderação: 20,0%
O8. Promover o financiamento, implementação e/ou gestão de PPA bilaterais, nomeadamente no âmbito dos PIC elaborados, e de cooperação delegada bem como o apoio à intervenção das OSC no domínio da Cooperação e Educação para o Desenvolvimento, através do cofinanciamento de projetos no âmbito das Linhas de Cofinanciamento (OE 1, 4 e 5)										
Indicadores	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 15. Percentagem de projetos/ações aprovados/financiados em relação ao nº de projetos previstos da OT Bilateral/país	89%	94%	90%	2,5%	89%	50,0%	96%	104%	Superado	4%
Ind 16. Percentagem de projetos cofinanciados, no âmbito das Linhas de Cofinanciamento, face aos que reúnem condições de	67%	71%	67%	10%	67%	50,0%	67%	100%	Atingido	0%
										Ponderação: 20,0%
O9. Garantir o funcionamento do sistema de controlo interno (OE 1, 4 e 5)										
Indicadores	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 17. Taxa de implementação das ações de mitigação do risco previstas no plano de gestão do risco	N.A	N.A	80%	5%	100%	40,0%	90%	113%	Superado	13%
Ind 18. Taxa de execução das reuniões de coordenação	N.A	N.A	80%	5%	100%	20,0%	85,7%	101%	Superado	1%
Ind 19. Taxa de criação/revisão dos procedimentos identificados.	N.A	N.A	80%	5%	100%	40,0%	100,0%	118%	Superado	1%
										Ponderação: 20,0%
QUALIDADE 30,0%										
O10. Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores (OE 1 e 5)										Ponderação: 40,0%
Indicadores	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 20. Nível de Satisfação dos Utilizadores	3,92	4,02	3,5	0,5	3,92	100,0%	4,15	104%	Superado	4%
										Ponderação: 40,0%
O11. Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE 1 e 5)										
Indicadores	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 21. Taxa de execução do plano de formação aprovado	100%	88,88%	80%	5%	100%	50,0%	95,3%	112%	Superado	12%
Ind 22. Nível de Satisfação dos Colaboradores	2,66	3,36	3,5	0,5	2,66	50,0%	3,7	100%	Atingido	0%
										Ponderação: 20,0%
O12. Desenvolver uma cultura de melhoria contínua, otimizando e garantindo a eficiência dos recursos internos e externos, por forma a garantir a validação do processo de certificação do Camões, I.P. (OE 2)										
Indicadores	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 23. Taxa de execução do cronograma correspondente à implementação da certificação para a Qualidade	N.A	N.A	80%	5%	100%	100,0%	100%	118%	Superado	18%

Recursos Humanos - 2014	Pontuação	Pontos Planeados (ii)	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	80	80	0
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	256	240	-16
Técnico Superior (i)	12	1236	1008	-228
Coordenador Técnico	9	36	18	-18
Assistente Técnico	8	328	296	-32
Assistente Operacional	5	30	25	-5
Total		1966	1667	-299

(i) Inclui 1 Especialista de Informática e 1 Diplomata

(ii) Mapa de Pessoal 2014

Nº de Efetivos no Serviço	31-12-2012	31-12-2013	31-12-2014 (Planeados)
Nº de efetivos a exercer funções no Serviço	168	155	148

Recursos Financeiros (euros) - 2014	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	50.554.870,00 €	50.210.144,87 €	0,68%
Despesas com o Pessoal	31.220.332,00 €	31.057.629,09 €	0,52%
Aquisição de bens e serviços	1.765.554,00€	1.653.382,92 €	6,35%
Outras despesas correntes	17.467.601,00 €	17.398.544,62 €	0,40%
Investimento	38.909,00 €	38.413,28 €	1,27%
Outros	62.474,00 €	62.174,96 €	0,48%
Total			

Indicadores	Fonte de Verificação	Serviço responsável pela fonte de verificação
Ind 1. Taxa de execução da certificação das aprendizagens	Plano de execução da certificação EPE	DSL/C
Ind 2. Taxa de ações realizadas dos planos de atividades culturais das redes externas	Sistema Integrado de Informação	DSL/C
Ind 3. Taxa de planos de gestão das Coordenações de Ensino, avaliados	Instruções enviadas, contributos recebidos por correio eletrónico e Informações de Serviço	DSL/C
Ind 4. Taxa de implementação da certificação de Escolas e Centros Associados Camões	Plano de execução da certificação de Escolas e Centros Associados Camões	DSL/C
Ind 5. Número de bibliotecas reestruturadas	Despachos, ofícios, instruções e e-mails	GDC
Ind 6. Número de países objeto de fusão de estruturas	Cronograma	DSC/DSL/C
Ind 7. Percentagem de questionários/solicitações respondidos no prazo solicitado	Lista de questionários/solicitações respondidos pela DPC em 2014	DSC
Ind 8. Percentagem de receitas geradas pelas propinas em relação ao universo de inscrições	Sistema Integrado de Informação	DSL/C
Ind 9. Percentagem de receita gerada acima do total de despesas diretas pelos cursos do CVC, dos CCP e dos CLP	Informações de Serviço / Notas sobre despesa / receita	DSL/C / DSPG
Ind 10. Número de procedimentos aprovados	Informações de Serviço Manual de Procedimentos	DSL/C
Ind 11. Percentagem de instruções dadas e contributos elaborados face às solicitações recebidas	Fonte DAM - Instruções e contributos enviados por telegrama, ofício, nota e e-mail; Fonte GPAC: Matriz de acompanhamento	DSC/GPAC
Ind 12. Taxa de execução de projetos em articulação com outros Departamentos de Estado, entidades públicas ou privadas, nacionais ou internacionais	Documentos sobre os projetos	DSL/C
Ind 13. Percentagem de recomendações das avaliações (internas e externas) implementadas relativamente às aceites	Relatório Anual do GAA	GAA
Ind 14. Percentagem de recomendações das auditorias (internas e externas) implementadas relativamente às aceites	Relatório Anual do GAA	GAA
Ind 15. Percentagem de projetos/ações aprovados/financiados em relação ao nº de projetos previstos da OT Bilateral/país	Quadro de seguimento por país	DSC
Ind 16. Percentagem de projetos cofinanciados, no âmbito das Linhas de Cofinanciamento, face aos que reúnem condições de cofinanciamento	Dossier de candidatura ED e PED	DSC
Ind 17. 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 18. Taxa de execução das reuniões de coordenação	Matriz de reuniões	GAA
Ind 19. Taxa de criação/revisão dos procedimentos identificados.	Manual do Camões, I.P.	GAA
Ind 20. Nível de Satisfação dos Utilizadores	Matriz de resultados	GAA
Ind 21. Taxa de execução do plano de formação aprovado	Matriz de acompanhamento de execução do plano	DSPG
Ind 22. Nível de Satisfação dos Colaboradores	Relatório de Análise dos Resultados do Inquérito	GAA
Ind 23. Taxa de execução do cronograma correspondente à implementação da certificação para a Qualidade	Cronograma	Todas as Unidades Orgânicas