

MISSÃO

Assegurar a efectividade e a continuidade da acção do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) nos domínios da actividade consular desenvolvida nos serviços periféricos externos no âmbito da protecção e administração consular, da coordenação e execução da política de apoio à emigração e comunidades portuguesas no estrangeiro, e da emissão e concessão de vistos Schengen e nacionais.

Objetivos Estratégicos

OE 1: Garantir a prestação de apoio consular aos cidadãos portugueses no estrangeiro e aos cidadãos de outros Estados-membros da U.E.

OE 2: Orientar e supervisionar a actividade dos postos consulares

OE 3: Optimizar a estrutura dos serviços consulares através de uma maior informatização e racionalização do trabalho

OE 4: Conceber e propor programas de acção, decorrentes das políticas definidas pelo MNE, na relação com os cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, bem como aos que trabalham ou pretendem trabalhar no estrangeiro e aos já regressados, em coordenação com entidades públicas e privadas, nacionais e estrangeiras e outras organizações internacionais

Objetivos Operacionais

EFICÁCIA

45,0%

O1. Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência (OE1)

Ponderação: 35%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1: Percentagem de respostas às ações de prevenção e gestão de crises implementadas	100%	100%	n.d.	80%	10%	100%	100%				

O2. Garantir a cobertura do serviço/protecção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente (OE1)

Ponderação: 35%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2: Percentagem de execução de Permanências e Atenas consulares face ao n.º de ações previstas para cada trimestre.	87%	90%	n.d.	80%	5%	100%	50%				
Ind 3: Elaboração de relatórios trimestrais das Permanências e Atenas Consulares	n.d.	n.d.	n.d.	45 dias após o último dia útil do trimestre anterior	10 dias	26 dias	50%				

O3. Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro (OE4)

Ponderação: 30%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4: N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/ outras entidades face ao planeado	n.d.	100%	n.d.	80%	10%	100%	50%				
Ind 5: N.º de atendimentos	n.d.	100%	n.d.	90%	5%	100%	50%				

EFICIÊNCIA

30,0%

O4. Implementar a divulgação de relatórios estatísticos (OE 3)

Ponderação: 15%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 6: Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Detidos	n.d.	100%	n.d.	31 jan / 31 jul	15 dias	12jan/28 mai	30%				
Ind 7: Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Expulsos/ Deportados	n.d.	100%	n.d.	31 jan / 31 jul	15 dias	12jan/28 mai	35%				
Ind 8: Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Repatriados	n.d.	n.d.	n.d.	31 jan / 31 jul	15 dias	12jan/28 mai	35%				

O5. Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos. (OE3)

Ponderação: 15%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 9: Tempo médio de concessão de vistos de curta duração	5,5 dias	0,22 dias	n.d.	3 dias	1,5 dias	1 dia	50%				
Ind 10: Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes	n.d.	8,82 dias	n.d.	12 dias	6 dias	4 dias	50%				

O6. Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados (OE 4)

Ponderação: 20%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 11: Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	100%	106,19%	n.d.	90%	5%	100%	25%				
Ind 12: Percentagem de respostas às solicitações	100%	100%	n.d.	90%	5%	100%	25%				
Ind 13: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's	n.d.	100%	n.d.	90%	5%	100%	25%				
Ind 14: Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	n.d.	100%	n.d.	90%	5%	100%	25%				

O7. Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos postos consulares nos termos do Regulamento Consular (OE 2)

Ponderação: 15%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 15: Taxa de execução, em função do número de postos consulares	n.d.	n.d.	n.d.	90%	5%	100%	100%				

O8. Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão (OE 3)

Ponderação: 20%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 16: Número Posto Consulares	n.d.	32	n.d.	10	5	19	100%				

O9. Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas (OE 4)

Ponderação: 15%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 17: Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados	100%	100%	n.d.	90%	5%	100%	100%				

QUALIDADE

25,0%

Ministério dos Negócios Estrangeiros

DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

O10. Garantir a qualidade da informação do Portal da Comunidades Portuguesas (OE3)

Ponderação: 35%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 18: Prazo de atualização conteúdos	n.d.	1 dia	n.d.	2 dias	1 dia	0,5 dias	100%				

O11. Garantir a satisfação dos utilizadores

Ponderação: 35%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 19: Nível de satisfação dos utilizadores externos	4,37	4,15	n.d.	3,5	0,5	5	50%				
Ind 20: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	n.d.	4,15	n.d.	3,5	0,5	5	50%				

O12. Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores

Ponderação: 30%

Indicadores	2014	2015	2016	Meta 2017	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 21: Taxa de execução do plano de formação aprovado	91,25%	95,00%	n.d.	80%	5%	100%	50%				
Ind 22: Nível de satisfação dos colaboradores	3,9	3,81	n.d.	3,5	0,5	5	50%				

Os objectivos mais relevantes são: O1, O2 e O3

Recursos Humanos - 2017	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	40		-40
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	176		-176
Diplomata	12	144		-144
Técnico Superior	12	348		-348
Assistente Técnico	8	240		-240
Assistente Operacional	5	15		-15
Total		963		

Nº de Efectivos no Serviço	31-12-2014	31-12-2015	31-12-2016	31-12-2017
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço	75	77		

Recursos Financeiros (euros) - 2016	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	3.172.328,00 €		- 3.172.328,00 €
Aquisição de bens e serviços	418.697,00 €		- 418.697,00 €
Despesas com o Pessoal	2.720.631,00 €		- 2.720.631,00 €
Outras despesas correntes	33.000,00 €		- 33.000,00 €
PIDDAC			- €
Outros			- €
Total	3.172.328,00 €		- € - 3.172.328,00 €

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1: Percentagem de respostas às ações de prevenção e gestão de crises implementadas	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 2: Percentagem de execução de Permanências e Atenas consulares face ao n.º de ações previstas para cada trimestre.	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 4: N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/ outras entidades face ao planeado	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 5: N.º de atendimentos	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 6: Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Detidos	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 7: Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Expulsos/ Deportados	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 9: Tempo médio de concessão de vistos de curta duração	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 10: Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 11: Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 12: Percentagem de respostas às solicitações	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 13: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 14: Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 15: Taxa de execução, em função do número de postos consulares	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 16: Número Posto Consulares	Relatório dos questionários de satisfação