

MISSÃO

Assegurar a efetividade e a continuidade da ação do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) nos domínios da atividade consular desenvolvida nos serviços periféricos externos no âmbito da proteção 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 otimizar a estrutura dos serviços consulares através de uma maior informatização e racionalização do trabalho

OE 3: Conceber e propor programas de ação, 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

OE 4: Utilização da política de vistos como instrumento da ação externa, com especial enfoque na promoção do turismo e negócios, promovendo as deslocações legítimas e o combate à imigração ilegal.

OE 5: Disseminar medidas que visem a promoção da inovação, modernização, formação, avaliação dos Serviços, da política de qualidade e informação estatística na Direção Geral

Objetivos Operacionais

EFICÁCIA

45,0%

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

Ponderação: 35%

Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	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. Complementar os canais de relacionamento entre os utilizadores da rede consular Portuguesa (OE2)

Ponderação: 35%

Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2: N.º de Postos Consulares abrangidos pela implementação do serviço do Centro de Atendimento Consular	n.d.	n.d.	n.d.	5	2	2	50%				
Ind 3: N.º de acessos (média semanal) à informação e serviços disponibilizados através do Portal das Comunidades Portuguesas e do Portal dos Vistos	n.d.	n.d.	n.d.	20000	2000	27500	50%				

O3. Promover ações informativas sobre as temáticas “Trabalhar no Estrangeiro” e “Roteiro do Regresso” junto dos nacionais que pretendem emigrar, residentes no estrangeiro e daqueles que pretendem regressar ao País (OE3)

Ponderação: 30%

Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4: Percentagem de conteúdos informativos disponibilizados em manuais e no Portal das Comunidades Portuguesas e no Portal Diplomático	100%	112%	n.d.	90%	5%	100%	50%				
Ind 5: N.º de atendimentos face às solicitações	100%	100%	n.d.	90%	5%	100%	50%				

EFICIÊNCIA

30,0%

O4. Implementar a divulgação de relatórios estatísticos (OE 5)

Ponderação: 15%

Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 6: Data de divulgação relatório consolidado referente a nacionais detidos, expulsos/deportados e repatriados	n.d.	n.d.	n.d.	15 dias após apresentação relatórios setoriais	5 dias	8 dias	35%				
Ind 7: Data de divulgação relatório estatístico semestral das Permanências e Antenas consulares	n.d.	n.d.	n.d.	31 jan /31 jul	15 dias	12 jan/28 mai	35%				
Ind 8: Data de divulgação relatório estatístico anual de Vistos	n.d.	n.d.	n.d.	31 jan 2020	15 dias	12 jan 2020	30%				

O5. Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à agilização e concessão de vistos. (OE4)

Ponderação: 20%

Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 9: Tempo médio de análise de vistos Schengen	0,32 dias	0,21 dias	n.d.	3 dias	1,5 dias	1 dia	35%				
Ind 10: Tempo médio de análise de vistos nacionais	9,8 dias	14,7 dias	n.d.	12 dias	6 dias	4 dias	35%				
Ind 11: N.º de ações de acompanhamento e supervisão da externalização do processamento de pedidos de visto	n.d.	n.d.	n.d.	10	2	6	30%				

O6. Garantir a repatriação dos cidadãos portugueses no estrangeiro e o apoio social e jurídico a cidadãos residentes no estrangeiros e aos já regressados (OE 3)

Ponderação: 20%

Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 12: Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	100%	100%	n.d.	90%	5%	100%	35%				
Ind 13: Percentagem da resposta aos pedidos de repatriação autorizados	100%	100%	n.d.	90%	5%	100%	35%				
Ind 14: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's	100%	100%	n.d.	90%	5%	100%	30%				

O7. Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas (OE 3)

Ponderação: 15%

Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 15: N.º de dias legalmente previsto para análise de candidaturas do movimento associativo a atribuição de apoio financeiro	n.d.	n.d.	n.d.	50 dias	2 dias	36 dias	100%				

10. Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal (OE 5)

Ponderação: 30%

Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 16: Taxa de trabalhadores com horário flexível	n.d.	n.d.	n.d.	90%	5%	100%	50%				
Ind 17: Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	n.d.	n.d.	n.d.	90%	5%	100%	50%				

QUALIDADE

25,0%

O8. Garantir a satisfação dos utilizadores (OE 5)

Ponderação: 50%

Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
-------------	------	------	------	-----------	------------	---------------	------	-----------	------------------------	---------------	--------

Ministério dos Negócios Estrangeiros

DIREÇÃO GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Ind 18: Nível de satisfação dos utilizadores externos	4,24	4,09	n.d.	4	0,2	5	50%				
Ind 19: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	4,15	4,09	n.d.	4	0,2	5	50%				

O9. Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE 5) Ponderação: 50%

Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 20: Taxa de execução do plano de formação aprovado	92,30%	100,00%	n.d.	80%	5%	100%	50%				
Ind 21: Nível de satisfação dos colaboradores	3,87	3,93	n.d.	4	0,2	5	50%				

Os objetivos mais relevantes são: O1, O2 e O3

Recursos Humanos - 2020	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	40		-40
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	176		-176
Diplomata	12	72		-72
Técnico Superior	12	492		-492
Assistente Técnico	8	184		-184
Assistente Operacional	5	10		-10
Total		974		

Nº de Efetivos no Serviço	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2020
Nº de efetivos a exercer funções no Serviço	72	75		

Recursos Financeiros (euros) - 2019	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	5.079.090,00 €		- 5.079.090,00 €
Aquisição de bens e serviços	1.671.082,00 €		- 1.671.082,00 €
Despesas com o Pessoal	2.725.178,00 €		- 2.725.178,00 €
Outras despesas correntes	682.830,00 €		- 682.830,00 €
PIDDAC			- €
Outros			- €
Total	5.079.090,00 €	- €	- 5.079.090,00 €

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: N.º de Postos Consulares abrangidos pela implementação do serviço do Centro de Atendimento Consular	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 3: N.º de acessos (média semanal) à informação e serviços disponibilizados através do Portal das Comunidades Portuguesas e do Portal dos Vistos	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 4: Percentagem de conteúdos informativos disponibilizados em manuais e no Portal das Comunidades Portuguesas e no Portal Diplomático	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 5: N.º de atendimentos face às solicitações	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 6: Data de divulgação relatório consolidado referente a nacionais detidos, expulsos/deportados e repatriados	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 7: Data de divulgação relatório estatístico semestral das Permanências e Antenas consulares	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 8: Data de divulgação relatório estatístico anual de Vistos	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 9: Tempo médio de análise de vistos Schengen	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 10: Tempo médio de análise de vistos nacionais	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 11: N.º de ações de acompanhamento e supervisão da externalização do processamento de pedidos de visto	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 12: Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 13: Percentagem da resposta aos pedidos de repatriação autorizados	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 14: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 15: N.º de dias legalmente previsto para análise de candidaturas do movimento associativo a atribuição de apoio financeiro	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 16: Taxa de trabalhadores com horário flexível	Relatório de Atividades DGACCP / DS