

# Relatório de Atividades 2017

*O trabalho apresentado em seguida é produto do esforço de uma equipa valiosa, crente em aperfeiçoar a sua função e em melhor servir a causa pública. A todos eles o meu agradecimento pelo esforço feito de criar um documento completo e informativo do que foi a acção da DGACCP e dos postos consulares em 2017.*

*Júlio Vilela  
26/3/2018*

Direção Geral dos Assuntos Consulares e  
das Comunidades Portuguesas



COMUNIDADES  
PORTUGUESAS

## ÍNDICE

### **1. Sumário executivo da atividade da DGACCP**

### **2. Estrutura do relatório de atividades**

- 2.1. Nota introdutória
- 2.2. Principais indicadores da atividade

### **3. Apresentação da DGACCP**

- 3.1. Missão e atribuições
- 3.2. Descrição Organizacional

### **4. Projetos/atividades relevantes desenvolvidas em 2017**

Ações desenvolvidas

### **5. Auto-avaliação do QUAR de 2017**

- 5.1. Objetivos estratégicos orientadores do Plano de Atividades e QUAR 2017
- 5.2. Análise dos resultados alcançados e desvios verificados
- 5.3. Análise dos recursos utilizados: Humanos e Financeiros
- 5.4. Avaliação das atividades realizadas em 2017 por unidades orgânicas
- 5.5. Avaliação do Sistema de Controlo Interno
- 5.6. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho
- 5.7. Comparação do desempenho: *Benchmarking* nacional e internacional
- 5.8. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores

### **6. Balanço Social**

### **7. Avaliação global**

### **8. Principais indicadores estatísticos**

## 1. Sumário executivo da atividade da DGACCP

Durante 2017, a Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas com sede em Lisboa e uma delegação regional no Porto, levou a cabo, (i) *atividades próprias da sua competência em Portugal* e (ii) *acompanhou e reportou a ação consular dos serviços periféricos externos*.

(i) Relativamente às ***iniciativas próprias da sua competência***:

❖ Tiveram significado ***ações de formação*** seja dos seus próprios recursos humanos (participaram em 45 ações promovidas pelo IDI), seja a disponibilização em parceria com o IRN, de formação para a implementação das aplicações informáticas de Cartão de Cidadão em 11 novos balcões e de SIRIC (3 ações de formação "e-learning") a 70 formandos de 26 postos consulares. Realizaram-se, também, 8 ações de formação em e - learning sobre o novo regime de apoio ao movimento associativo abrangendo 47 postos consulares, 16 países e um total de 300 formandos. No Norte e através da DSR, foi assegurada formação junto de 12 novos Gabinetes de Apoio ao Emigrante (GAE).

Formação para postos c/ IRN  
26 Postos  
70 formandos  
11 novos balcões  
3 ações SIRIC  
Em parceria com IDI  
164 associações,  
Pessoal abrangido  
diplomatas, técnicos superiores  
e assistentes técnicos  
12 formações para GAE's

❖ No ***plano informativo ao cidadão***, destacaram-se o atendimento ao público (86.166 presenciais em Lisboa e no Porto nos balcões de atendimento para legalização de documentos), o apoio social e jurídico, esclarecimento de dúvidas, apoio ao regresso e resposta por via remota a e - mails e telefonemas a 23.524 utentes. O [Portal das Comunidades](#) registou 1,2 milhões de acessos (+ 36% que em 2016). Foram renovados os conteúdos dos ***conselhos aos viajantes*** com a inserção de 137 atualizações, 34 avisos e 5 alertas. Ainda no seio do portal foi criado um espaço próprio para ***notícias de S.Exa. o SECP*** onde foram introduzidos 21 artigos da sua autoria.

Informação ao Público  
86.166 presenciais  
23.524 por via remota  
1,2 milhões de acessos ao Portal das Comunidades.  
137 atualizações dos Conselhos aos viajantes  
21 notícias de S.Exa. o SECP

❖ No campo da ***ação consular em Portugal*** e para lá da vertente informativa antes citada, avulta a receção e envio de cerca de 280 encomendas com bens diversos para detidos nacionais no estrangeiro, o apoio social e de intermediação sanitária envolvendo internamento hospitalar à chegada a território nacional a 11 nacionais repatriados dos cerca de 75 envolvidos, o acolhimento e seguimento

Apoio social  
280 encomendas para detidos  
75 repatriações, das quais  
11 sanitárias e sociais  
48 deportados/expulsos  
290 mil euros concedidos a 82 associações  
Identificação civil  
3.000 BI's,  
9.000 TVU's  
800 P Tempor.  
8.500 paradeiros

social a 48 cidadãos expulsos ou deportados, a emissão de mais de 3 mil bilhetes de identidade pelos serviços emissores da Direção Geral, de autorizações para os postos emitirem 9 mil títulos de viagem únicos, quase 8 centenas de passaportes temporários e respondidos mais de 8.500 pedidos de paradeiro, provenientes dos tribunais.

❖ Em matéria de ***intervenção de emergência*** a casos ocorridos no estrangeiro, cumpre destacar o atendimento de mais de 6 mil e duzentas chamadas telefónicas e o tratamento de 3 mil e seiscentas mensagens eletrónicas, o acompanhamento e reporte de 78 situações de extrema gravidade incluindo, no quadro do furacão IRMA e pela dimensão e esforço a que obrigou, a evacuação de 69 nacionais portugueses e 1 romeno da ilha de Guadalupe em Setembro de 2017 numa ação conjunta do MNE e do MD e o

Emergência consular (GEC)

9.900 contactos

78 incidentes graves em 25 países

**IRMA** – 70 EVACUADOS, 2.500

afetados em 8 países e ilhas das

Antilhas

Missão CPAT

apoio dado a mais de 2.500 nacionais retidos em várias ilhas das Antilhas e Caraíbas pelo mesmo fenómeno atmosférico. A app registo viajante foi lançada em janeiro de 2017 tendo registado a inscrição de 1.695 viagens monitorizáveis. Neste âmbito, e em cumprimento de orientação de S. Exa. o MNE, a DG assumiu

também incumbências novas de acompanhamento, informação e reporte à rede diplomática estrangeira acreditada em Portugal, de dados sobre fenómenos atmosféricos extremos (incêndios em junho e outubro) ou casos imprevistos (ilha da Madeira) ocorridos em território nacional com vítimas estrangeiras, numa ação levada a cabo com o precioso apoio e intervenção da Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC). Em ***atividades de prevenção*** de cenários de evacuação, paralelamente ao acompanhamento de ações de emergência foi realizada com o MD uma missão CPAT à Venezuela e decorreu na ANPC um exercício de simulação da evacuação de cidadãos nacionais de um país estrangeiro.

❖ A DGACCP participou na ***produção legislativa*** de forma própria (criação de um novo regime legal de apoio ao associativismo e alteração do Regulamento Consular para a transposição da Diretiva Europeia em matéria de proteção de cidadãos da UE em países terceiros, em colaboração com a DGAE) e assessorou os GMNE e GSECP em diversa outra legislação, designadamente, cartão de cidadão, passaporte electrónico, Regulamento da Nacionalidade, regionalização.

Outras ações

Novos GAE'S

Projeto piloto e-SGC

Simplex - Criação CAC

Espaço Cidadão S. Paulo

PPRGC

Apoio técnico e informativo aos Postos

Conselho C. Portuguesas

Novos CVCC e SiPEP

Diálogos com comunidades em Londres, Manchester e

Luxemburgo

MOU sobre proteção consular em países terceiros celebrado com a Roménia

Encontro GAE'S (Leiria)

II Encontro GAID (Viana do Castelo)

❖ No campo da **participação cívica** em atos eleitorais, destaque-se o trabalho articulado com a Administração eleitoral que permitiu identificar os postos de recenseamento a que podem vir a ser afetos, de forma automática, cerca de 1,3 milhões de nacionais portugueses cuja morada no estrangeiro está incorporada no respetivo cartão de cidadão. Foi também assegurada pela DGACCP a preparação e organização das reuniões anuais do **CCP**, quer do seu Conselho Permanente, quer das secções regionais, Europa, Américas, África e Ásia/Oceânia.

❖ Manteve-se o cronograma de apoio à assinatura de novos protocolos para criação de **GAE'S** (atingindo um total de 130 criados e 116 ativos), iniciou-se o projeto piloto do **e-SGC** no Consulado Geral em Barcelona, foi protocolado com a AMA a abertura do **Espaço Cidadão (EC)** em S. Paulo que iniciou atividades, concluiu-se o projecto de estudo com vista à instalação criação de um **Centro de Atendimento Consular (CAC)** em Lisboa no quadro do programa do Governo Simplex+ 2017, participou-se nas ações **Diálogos com as Comunidades** que tiveram lugar no Reino Unido e no Luxemburgo, reorganizou-se o **apoio informativo aos postos na intranet** do MNE, parametrizou-se de forma mais articulada entre os serviços as **fichas tipo** na área consular de cada país, deu-se apoio técnico à implementação das novas versões das aplicações **CVCC e SIPEP** e foi preparado e aprovado o plano de prevenção dos riscos de gestão, incluindo os de corrupção e infrações conexas (**PPRGC**) da DGACCP. Cumpre finalmente assinalar a celebração de um **Memorando de Entendimento** (MOU) entre a DGACCP e sua homóloga romena, para proteção consular dos respetivos cidadãos em países terceiros. Finalmente deu-se apoio à organização anual do **encontro dos GAE's** (Leiria) e ao II encontro dos investidores da Diáspora, iniciativa da SECP, no quadro do **GAID** (Viana do Castelo).

(ii) Quanto ao **acompanhamento e reporte da ação consular dos serviços periféricos externos**:

❖ Manteve-se ativa e dinâmica a ação de proximidade ao cidadão no estrangeiro através das **Presenças Consulares** com acréscimos de 4% de utentes atendidos, 3% de atos consulares praticados e 24% de receita líquida apurada, tendo sido percorridos 600 mil km.

❖ Quanto à **atividade administrativa nos postos**, dados ainda provisórios apontam para a prática de cerca de 2 milhões de atos consulares (+ 2,5% que em 2016), a receita FRI cobrada nos serviços externos aumentou 7,4% face a 2016,

Presenças consulares

618, 20 países, 43 mil atos, 34 mil utentes, 1,3 M€ receita líquida, 600 mil km percorridos

Atividade consular

2 milhões de atos, 41 M€ receita FRI

Recenseamento eleitoral

318 mil inscritos (+ 0,7% que 2016)

Rede consular

349 postos (69 SC, 37 CG, 2 C, 8 VC, 234 CH), 3 escritórios

Comunidade portuguesa (nacionais e luso descendentes)

5,7 milhões (49% na América e 40 % na Europa)

atingindo 41,1 milhões de euros, os vistos emitidos (de curta e longa duração) ascenderam a mais de 250 mil, crescendo assim 24% face ao ano anterior.

❖ Em matéria de promoção externa do país no quadro da **livre circulação de pessoas e política de emissão de vistos**, e para além dos dados relevantes quanto a vistos emitidos que tiveram em conta participantes que se deslocaram a Portugal para 561 eventos internacionais, convém destacar a celebração de 1 novo acordo de vistos em passaportes diplomáticos e de serviços com o Irão, 3 novos acordos sobre instrumentos de trabalho em férias, a plena aplicação com sucesso do acordo com a Austrália, o crescimento da externalização da recolha da biometria atingindo-se 15 países, 20 postos consulares e 60 diferentes pontos de recolha, a manutenção de Portugal no programa visa waiver com os EUA e a realização da inspeção Schengen aos Consulados Gerais em Luanda e Maputo.

❖ Os dados aferidos quanto à **comunidade portuguesa residente** no estrangeiro, assente nos dados facultados pelas autoridades locais e, quando não existentes, calculados com base nas inscrições consulares, apontava para cerca de 5,7 milhões de portugueses e luso-descendentes, 49,6% localizados na América, 40,3% na Europa, 5,5% em África, 3,8% na Ásia e menos de 1% na Oceânia.

❖ O **recenseamento eleitoral** dos portugueses no estrangeiro atingiu 318.451 cidadãos ou seja, mais 0,7% que os recenseados a 31 de dezembro de 2016.

❖ A **rede consular** manteve-se estável em 2017: 349 postos consulares (68 secções consulares, 37 consulados gerais, 2 consulados, 8 vice-consulados e 234 consulados honorários ativos). 3 dos Postos consulares possuem escritórios consulares um dos quais foi ativado em 2017 no Mindelo.

## 2. ESTRUTURA DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES

### Nota Introdutória

O presente documento apresenta o Relatório de Atividades da Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas (DGACCP) referente ao ano de 2017, elaborado de acordo com o modelo preconizado pelo Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

O Relatório debruça-se sobre os projetos e atividades estruturantes da DGACCP programados para 2017, avalia e analisa os seus resultados, identifica os objetivos atingidos, grau de execução dos programas, recursos utilizados, justificando os desvios verificados, ao qual acrescem, nos termos legais, o Relatório de Autoavaliação do QUAR e o Balanço Social. A cada unidade orgânica foi atribuído espaço de análise da respectiva actividade desenvolvida, execução dos respectivos projectos, assim como se previu análise de acções partilhadas.

Os programas, projetos e atividades delineados no Plano de Atividades para 2017 tiveram como orientação as Grandes Opções do Plano (GOP) 2016-2019 diretamente relacionadas com políticas constantes do eixo de ação da política externa portuguesa, no quadro da dinamização da ação consular e da valorização e participação das comunidades portuguesas.

A taxa global de realização obtida pela DGACCP foi de **106%**, com uma avaliação final de **4,16**, facto que conforme previsto na alínea a) do n.º 1 do artigo 18º da Lei 66-B/2007, de 28 de Dezembro, permite concluir pela obtenção de uma avaliação qualitativa do desempenho final do serviço de **"Bom"**.

Num total de 22 indicadores, foi registada uma superação em 13 indicadores que abrangeram todos os parâmetros: Eficácia, Eficiência e Qualidade.

Como evidenciado ao longo do presente relatório, a avaliação global do desempenho é positiva:

- a) No que especificamente respeita ao QUAR, que na sua autoavaliação obtendo o resultado de "Desempenho Bom";
- b) No que respeita ao confronto entre o proposto no respetivo Plano de Atividades e o efetivamente realizado, tendo-se obtido um elevado grau

de cumprimento dos projetos e atividades previstas, bem como uma manifesta capacidade de resposta às solicitações não programadas.

Dados da Entidade:

Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas

Avenida Infante Santo, n.º 42, 5º

1350-179 Lisboa

Diretor Geral – Embaixador Júlio Vilela

Correio eletrónico: [secretariado.dgaccp@mne.pt](mailto:secretariado.dgaccp@mne.pt)

## Missão

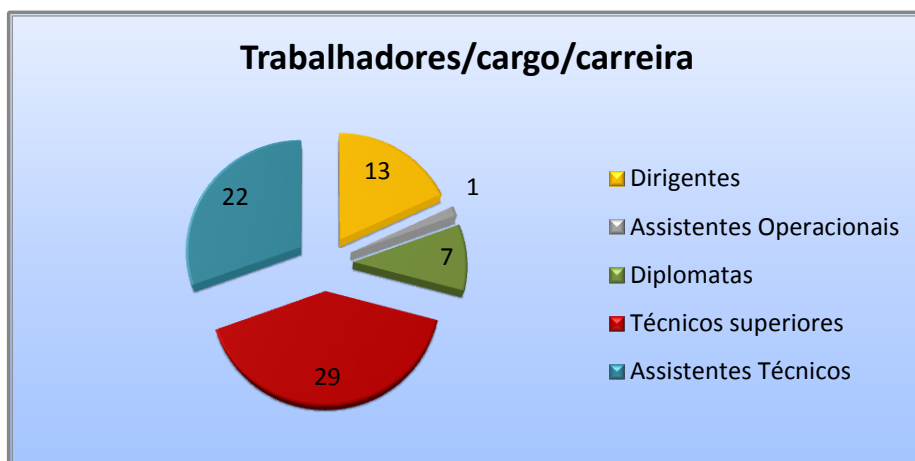
A Direção-Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas (DGACCP) é um serviço central do Ministério dos Negócios Estrangeiros que tem por missão assegurar a efetividade e a continuidade da ação do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) nos domínios da atividade consular desenvolvida nos serviços periféricos externos e da realização da proteção consular, bem como na coordenação e execução da política de apoio à emigração e às comunidades portuguesas no estrangeiro.

## Principais indicadores da atividade

### Estrutura

#### Recursos Humanos a 31.12.2017 (total de 72)

Dirigentes	Diplomatas	Técnicos Superiores	Assistentes Técnicos	Assistentes Operacionais
<b>13</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>1</b>



### Recursos Financeiros

#### Evolução da Despesa (Executado)-Euros

	2016	2017
<b>Orçamento Funcionamento FF111 (Receitas gerais OE)</b>	<b>2.573.494</b>	<b>2.679.411</b>
Despesas com o Pessoal	2.391.635	2.337.390
Aquisição bens e serviços	181.859	342.021
Outras despesas correntes	0	0

## Formação

Em 2017, os colaboradores da DGACCP participaram em 45 ações de formação (42 em sessões presenciais e 3 na modalidade de e-learning) que abrangeram áreas formativas estruturantes e estratégicas para a atuação da DGACCP.

## Atos consulares

De acordo com os dados disponíveis na Base de Dados Central do Sistema de Gestão Consular (EBDC) ainda provisórios, o número total de atos consulares praticados em 2017 foi de 2.010.828, mais 2,5% relativamente a 2016.

Os 10 Postos que apresentam o maior número de atos praticados no ano de 2017 (cerca de 52% do total de atos), foram os seguintes:

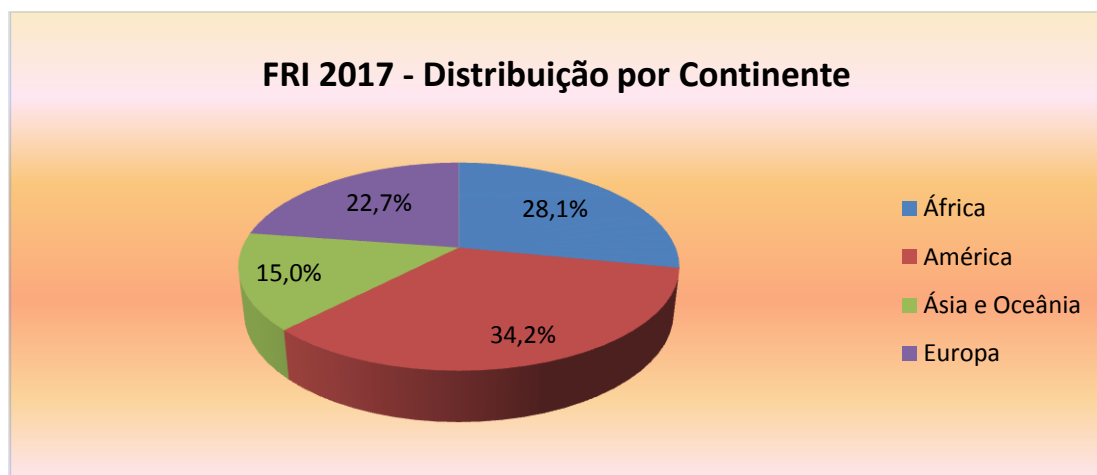
<b>São Paulo</b>	208556
<b>Luanda</b>	203721
<b>Paris</b>	187517
<b>Caracas</b>	92691
<b>Rio de Janeiro</b>	69006
<b>Londres</b>	68701
<b>Toronto</b>	61964
<b>Genebra</b>	55569
<b>Macau</b>	53084
<b>Manchester</b>	45334

Fonte: EBDC

## Receita cobrada

Da análise comparativa das receitas FRI, relativas aos anos de 2016 e 2017, importa assinalar o **crescimento global de 7,41%**. Do total das receitas, 34,2% são provenientes do Continente Americano, 28,1% de África, 22,7% da Europa e 15% da Ásia e Oceânia.

O Brasil, com um aumento da receita de 3,2% face ao ano anterior, continua a ser, à semelhança de 2016, o país que regista o melhor desempenho, totalizando 22,4% das verbas do FRI em 2017.



Fonte: EBDC

### Postos consulares com balcão SIRC e/ou balcão CC

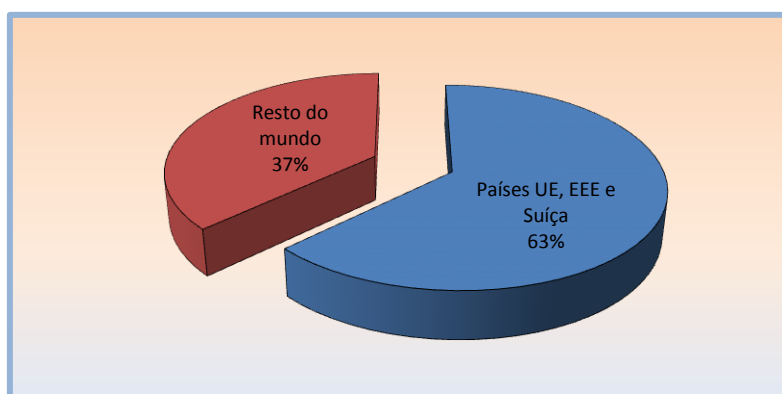
A 31 de dezembro de 2017, existiam na rede consular portuguesa 84 postos consulares com balcão SIRC e 99 com balcão CC. Destes, 11 balcões CC foram abertos em 2017.

### Apoio e proteção consulares

#### Apoio Social a nacionais Expulsos/Deportados

Do total dos nacionais expulsos/deportados (672), foi providenciado o acolhimento (apoio social) a 46 nacionais, provenientes do Reino Unido (24), EUA (11), Canadá (6), Angola, Austrália, Brasil, Itália e França (1).

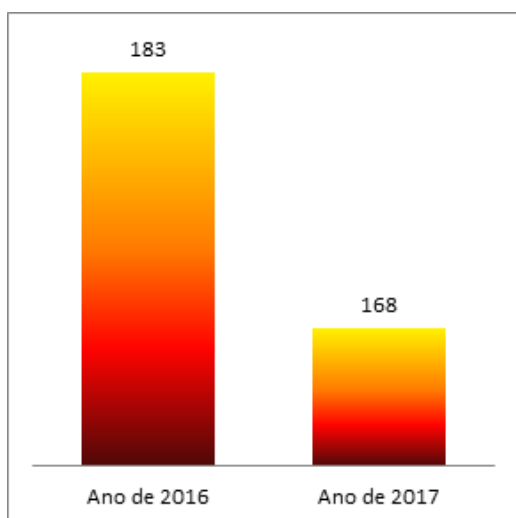
#### Proveniência dos expulsados e deportados



Fonte: DGACCP/EMI

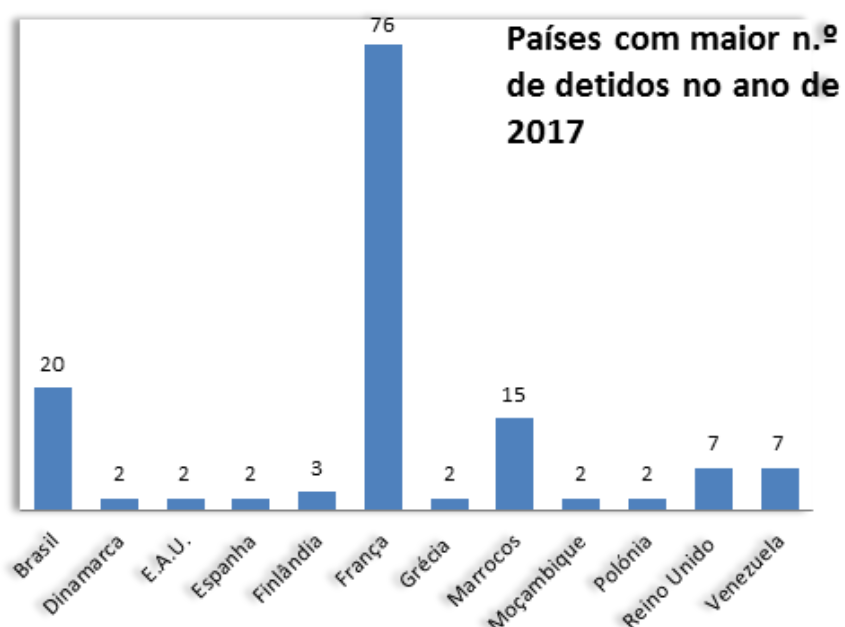
### Nacionais detidos

Foram registados e acompanhados 168 casos de novas detenções de cidadãos nacionais no estrangeiro.

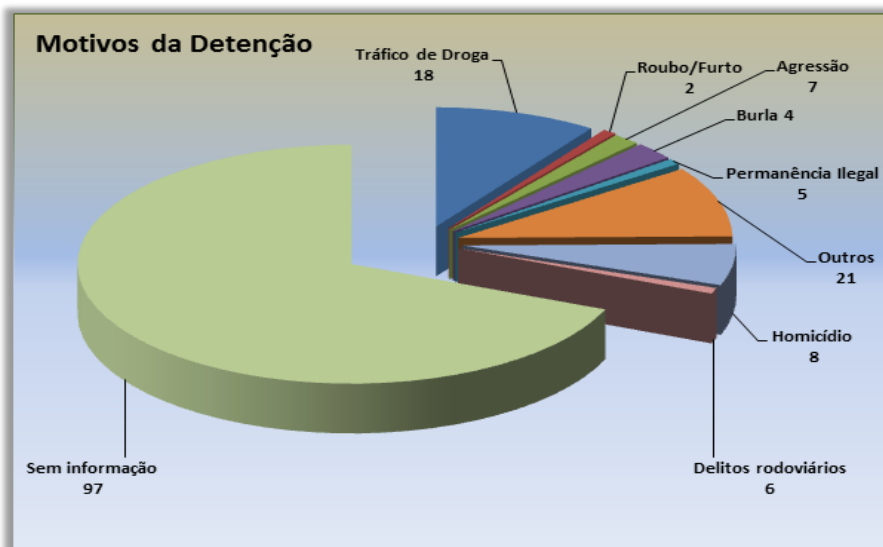


DGACCP/SAC

No final do ano de 2017 contabilizavam-se nos dados existentes na DGACCP um total acumulado de **1942** cidadãos nacionais detidos no estrangeiro.



DGACCP/SAC



Fonte:

DGACCP/SAC

### Repatriações

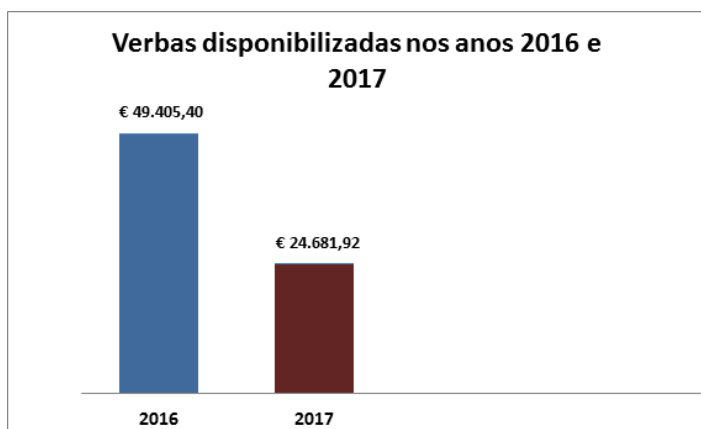
Repatriações c/ compromisso reembolso	Repatriações Sanitárias	Repatriações com Apoio Social
75	1	10

Fonte: DGACCP/SAC/EMI /DSR



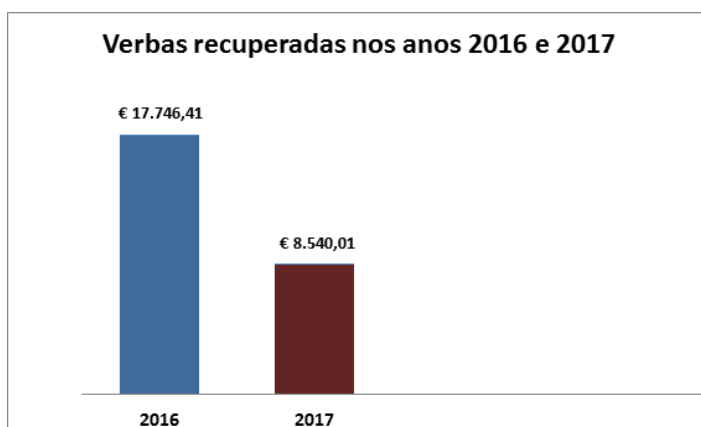
Fonte: DGACCP/SAC/EMI /DSR

Em 2017 registou-se uma significativa diminuição da despesa do Estado Português com as repatriações face ao ano de 2016. Em 2016 o valor total despendido foi de **49.405,40€**, sendo que em 2017 o valor total foi de **24.681,92 € (- 50%)**.



Fonte: DGACCP/SAC

A quantia recuperada para os cofres do Estado em 2017 foi substancialmente inferior à recuperada no ano de 2016; a diferença de valores está directamente relacionada com o facto de a quantia despendida no ano de 2017 também ter sido substancialmente inferior à despendida no ano de 2016. No gráfico infra estão indicados os valores recuperados nos anos de 2017 e 2016:



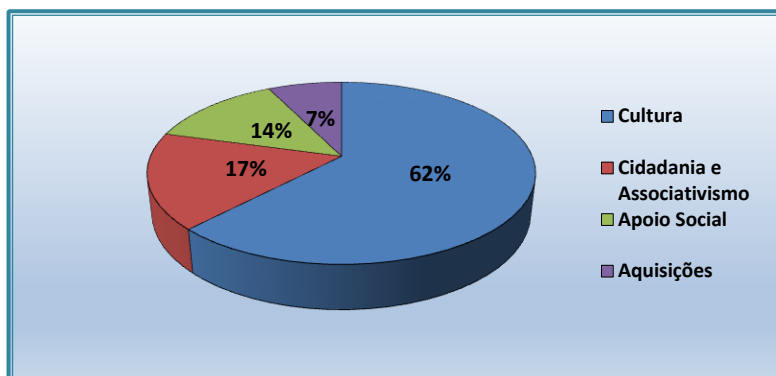
Fonte: DGACCP/SAC

### **Apoio ao associativismo**

**Apoio Financeiro** ao abrigo do regulamento de atribuição de apoios pela DGACCP

<b>Total Candidaturas analisadas</b>	<b>109</b>
Candidaturas Apoiadas	82
Candidaturas Sem Efeito	26
Candidaturas Indeferidas	1
<b>Montante Total Atribuído</b>	<b>290.075,74 €</b>

Fonte: DGACCP/EMI

Tipologia dos apoios concedidos

Fonte: DGACCP/EMI

**Atendimento Público****Presencial e por via remota**

- Processadas 86.166 legalizações/autenticações de documentos, pelos Gabinetes de Atendimento ao Público.
- Efetuados pelas Direções de Serviços SAC, EMI, VCP e DSR:
  - 4.872 atendimentos de apoio jurídico-social, presenciais e via telefónica
  - 272 atendimentos presenciais, telefónicos e por correio eletrónico, no âmbito da temática «Trabalhar no Estrangeiro»
  - 9000 outros atendimentos recebidos na caixa de correio institucional dos serviços
  - 2.976 mensagens eletrónicas e 2.821 contactos telefónicos na linha azul de vistos

**Portal das Comunidades Portuguesas**

	2016	2017
Utilizadores	895.282	1.217.690

**Gabinete de Emergência Consular**

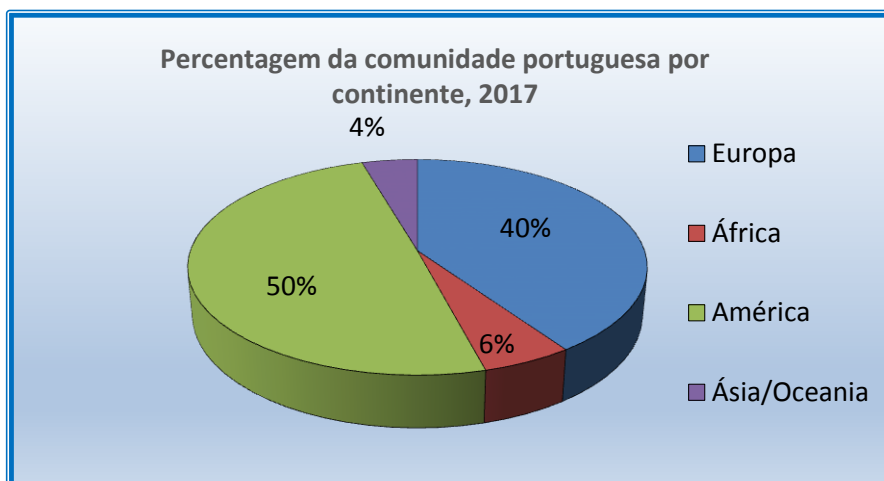
- Processadas 6276 chamadas através da linha telefónica de emergência
- Resposta a 78 situações de crise/emergência

## Conselho das Comunidades Portuguesas (CCP)

Assegurada a realização de 9 reuniões que contaram com a participação de 98 Conselheiros e implicou uma despesa de 83.543,00 euros.

## Comunidade portuguesa no estrangeiro

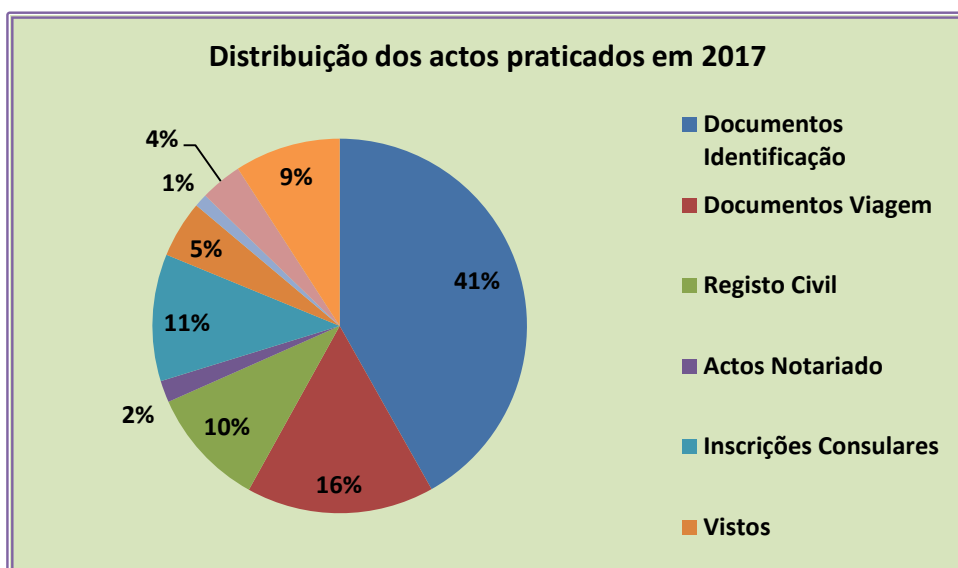
Tendo por base as estatísticas das autoridades locais quando disponíveis, e o número de inscrições consulares na ausência daquelas, estima-se que a comunidade portuguesa no estrangeiro em 2017 rondava 5,7 milhões de pessoas. Os EUA são o país onde reside o maior número de cidadãos nacionais (1.375.288), seguidos da França (1.361.978 em 2016) e do Brasil (793.042), onde se verificou um acréscimo de 18,2% em relação a 2016, que se poderá explicar pela aprovação da nova lei da nacionalidade e da necessidade de regularizar a situação face à crise económica no país.



Fonte: DGACCP/EMI

## Presenças Consulares

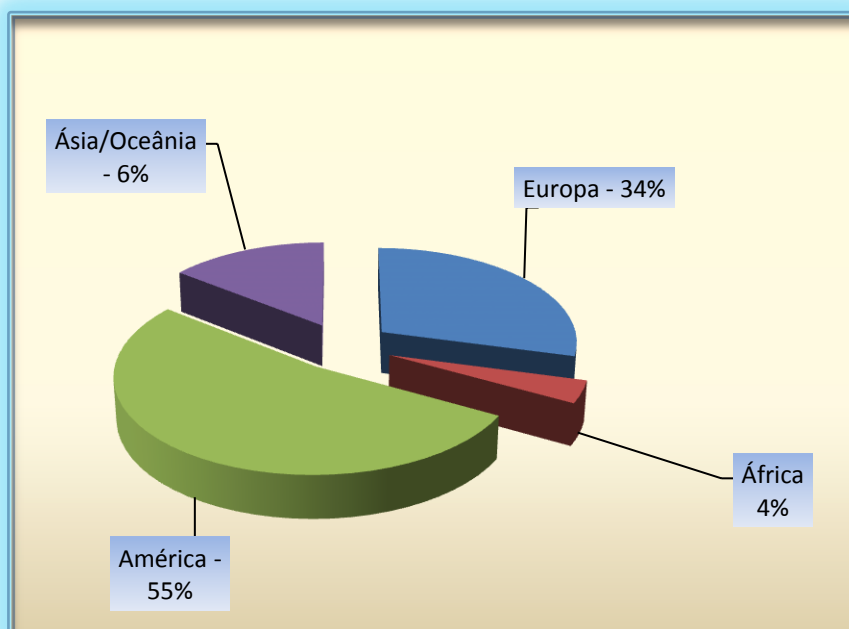
Realizadas 618 permanências consulares em 20 países de 6 continentes diferentes, tendo sido percorridos mais de 600 mil km. Foram atendidos 35 mil utentes (+ 4% que em 2016), processados mais de 43 mil atos consulares (+ 3%), obtida uma receita líquida de 1,3 milhões de euros (+ 24%).



Fonte: DGACCP/Postos Consulares

### Participação cívica

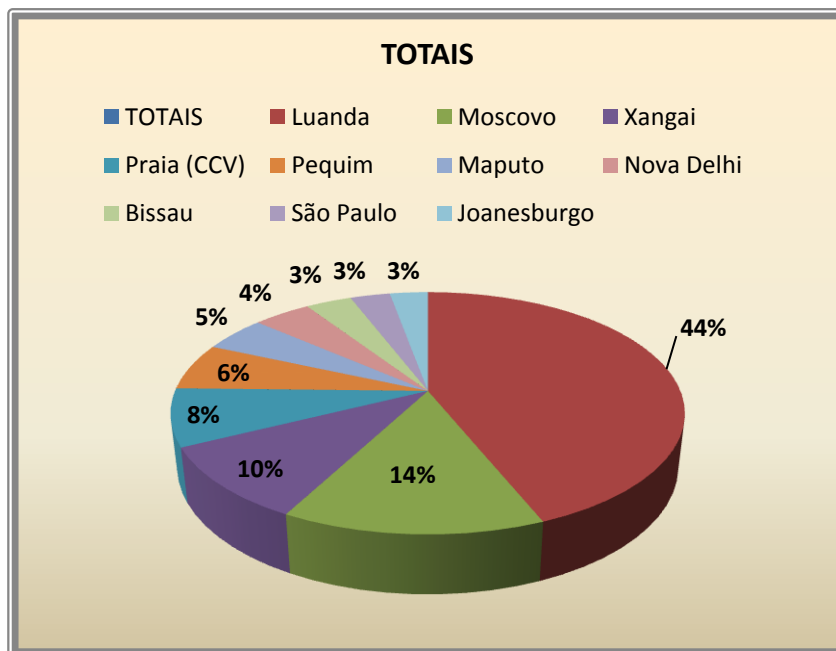
De acordo com o [Mapa nº 1/2018 da SGMAI publicado a 1 de março do ano em curso](#), a 31 de dezembro de 2017, estavam recenseados no estrangeiro 318.451 cidadãos nacionais, **mais 0,7%** que os registados no final de 2016. O continente americano absorve 55% do total, seguido da Europa com 34%. 11 Consulados gerais recensearam 69% do total de eleitores (218.965). 9 Consulados honorários concentraram 27% do total de recenseados (23.052).



Fonte: DGACCP/MAI-Administração Eleitoral

**Vistos**

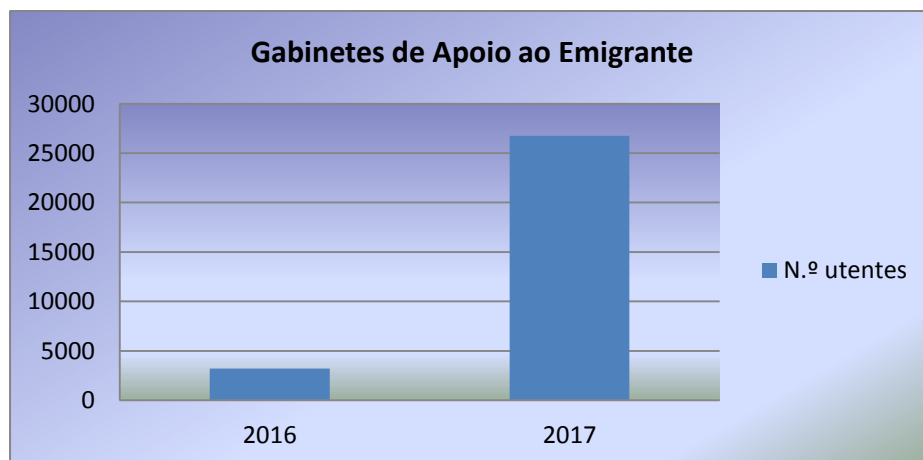
Vistos Schengen emitidos em 2017	223.688
Vistos Nacionais emitidos em 2017	27.993



Fonte: DGACCP/DSVCP

**GAE – Gabinete de Apoio ao Emigrante**

- Processados 26.762 pedidos de esclarecimento
- Ministrada formação a 12 novos GAE's
- Assinados 3 Protocolos GAE de 2ª Geração



Fonte: DGACCP/DSR

### 3. Apresentação da DGACCP

#### 3.1. Missão e Atribuições

A Direção-Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas (DGACCP) é um serviço central do Ministério dos Negócios Estrangeiros, integrado na administração direta do Estado, cuja lei orgânica se encontra fixada pelo Decreto-Regulamentar n.º 9/2012, de 19 de janeiro, que define a missão, as atribuições e o tipo de organização interna.

##### Missão

A DGACCP tem por 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 e da realização da proteção consular, bem como na coordenação e execução da política de apoio à emigração e às comunidades portuguesas no estrangeiro.

No desenvolvimento da sua atividade, a DGACCP, enquanto entidade responsável pela gestão dos postos consulares, que representam uma extensão da Administração Pública no estrangeiro, tem um papel determinante no relacionamento institucional com os portugueses que se encontram fora do seu país e uma função única no apoio aos emigrantes e na valorização da lusofonia, enquanto executora das orientações políticas para a comunidade portuguesa.

Paralelamente a esta ação, a DGACCP desenvolve a utilização da política de vistos como instrumento da ação externa, designadamente, pela atração do turismo e controlo aos fluxos migratórios.

##### Principais Atribuições

A DGACCP prossegue no essencial as seguintes atribuições:

- Garantir a prestação de apoio consular aos cidadãos portugueses no estrangeiro e aos cidadãos de outros Estados-Membros da União Europeia;
- Orientar e supervisionar a atividade dos postos consulares;
- Assegurar a unidade da ação do Estado no domínio das relações internacionais de carácter consular;

- Assegurar a representação do MNE nas comissões interministeriais e outros organismos nacionais, quando as respetivas atribuições abrangerem questões de natureza consular ou relativas à situação dos portugueses residentes no estrangeiro e aos interesses daí decorrentes;
- Executar as políticas dirigidas às comunidades portuguesas no estrangeiro e, em função das experiências recolhidas, contribuir para a sua melhor definição;
- Conceber e propor programas de ação, decorrentes das políticas definidas pelo MNE, na relação com os cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, em coordenação com entidades públicas e privadas, nacionais e estrangeiras e outras organizações internacionais.
- Orientar e supervisionar a ação dos postos consulares em matéria de vistos, assim como participar na negociação e na denúncia de acordos sobre vistos, circulação de pessoas e outras formalidades de fronteira.

## 3.2. Descrição Organizacional

### Estrutura orgânica

A DGACCP estrutura-se em quatro unidades orgânicas nucleares:

- Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares;
- Direção de Serviços de Emigração,
- Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas
- Direção de Serviços Regional

Junto da DGACCP funcionam igualmente:

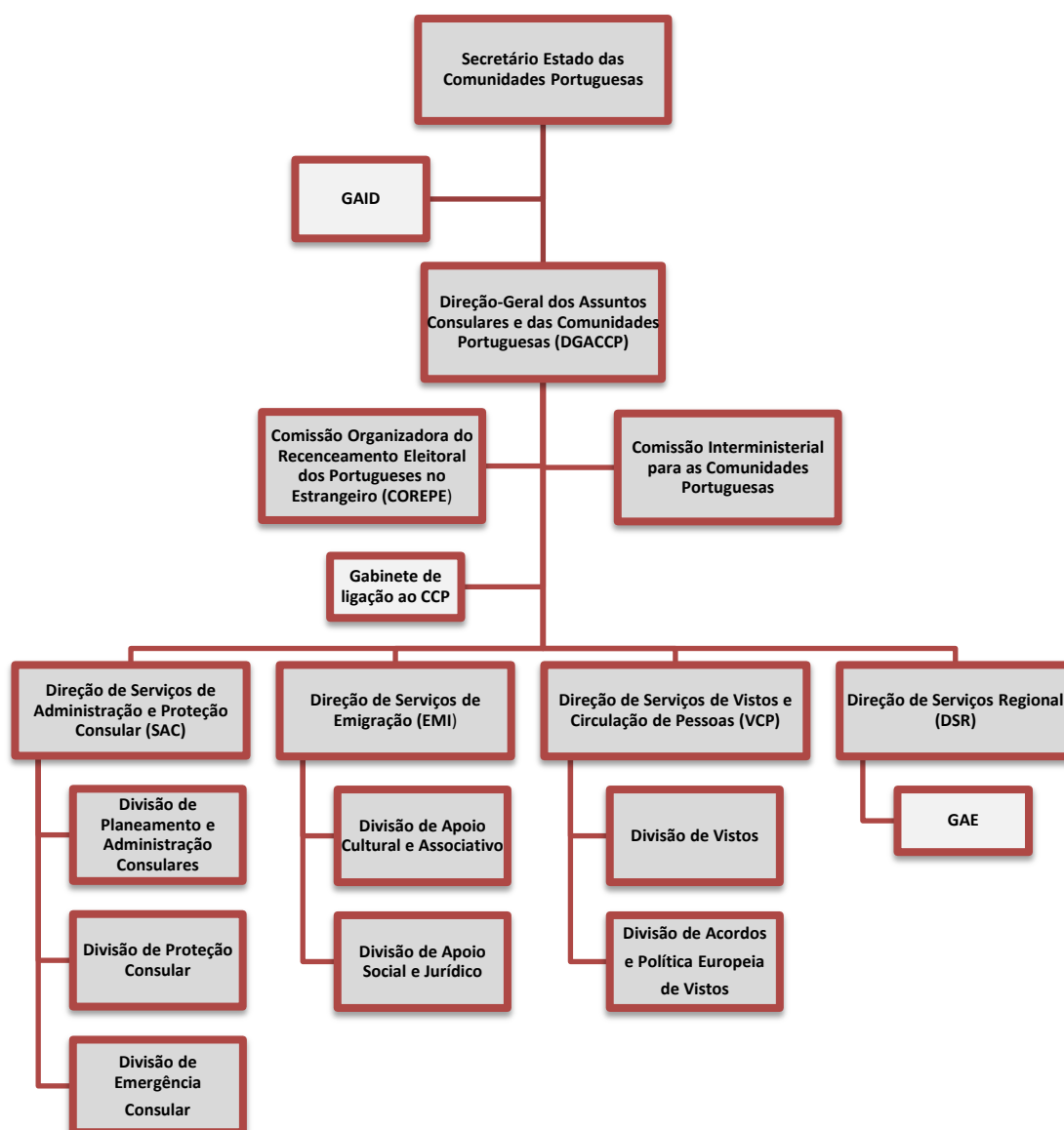
- a **Comissão Interministerial para as Comunidades Portuguesas**, com funções de coordenação em matéria de política de emigração e de comunidades portuguesas no estrangeiro
- a **Comissão Organizadora do Recenseamento Eleitoral dos Portugueses no Estrangeiro (COREPE)**, que tem por missão organizar e apoiar o recenseamento eleitoral dos portugueses no estrangeiro e garantir a realização dos atos eleitorais e outros sufrágios.

Noutra vertente, com o objetivo de apoiar os nacionais portugueses que pretendem regressar a Portugal aos seus municípios de origem e aqueles que desejam trabalhar em outros Países, a DGACCP promove a criação de **Gabinetes de Apoio ao Emigrante (GAE)** junto dos municípios nacionais e estrangeiros o investimento originário das comunidades portuguesas e luso-

descendentes através do **Gabinete de Apoio ao Investidor da Diáspora (GAID)**.

A DGACCP assegura ainda o apoio ao funcionamento do **Conselho das Comunidades Portuguesas (CCP)**, coordenando o processo logístico conducente à realização das reuniões da Comissão Permanente e Comissões Especializadas e à deslocação e estada dos Conselheiros que as integram.

## Organograma



#### 4. Projetos/atividades relevantes desenvolvidas em 2017

Em correspondência ao enquadramento macro estrutural traçado, apresenta-se neste capítulo os principais atividades desenvolvidas em 2017 e indicadores.

##### Atividade consular: atos e receitas

Dados provisórios alusivos à atividade consular apontam para 2.010.828 atos praticados pelos serviços consulares (+ 2,5% que em 2016).

A receita cobrada FRI cresceu **7,41%**. Do total das receitas, 34,2% são provenientes do Continente Americano, 28,1% de África, 22,7% da Europa e 15% da Ásia e Oceânia.

Face ao período homólogo de 2016, todos os Continentes registaram um crescimento nas suas receitas. A Ásia/Oceânia e África, com 14,8% e 15% respetivamente, tiveram os maiores crescimentos, sendo que na Europa esse valor foi de apenas 1,8%.

Continentes	2017	% do total	2016	% do total	Variação 2016 - 2017
África	11.562.435,10 €	28,1%	10.056.507,01 €	26,3%	15,0%
América	14.078.574,77 €	34,2%	13.710.553,10 €	35,8%	2,7%
Ásia/Oceânia	6.164.837,33 €	15,0%	5.368.179,46 €	14,0%	14,8%
Europa	9.329.210,70 €	22,7%	9.163.560,19 €	23,9%	1,8%
<b>Total</b>	<b>41.135.057,90 €</b>	100,0%	<b>38.298.799,76 €</b>	100,0%	7,4%

Brasil, Angola, França e China (que trocou no 4º e 5º lugar com a Venezuela) ocuparam, em 2017, os quatro primeiros lugares no *ranking* dos países com o maior volume de receitas FRI.

Os quatro países juntos representam em 2017, 50,2% do total (52,4% em 2016). As restantes posições foram ocupadas pela Venezuela, Grã-Bretanha, Suíça, EUA, Cabo Verde e Índia, todos com ligeiras alterações neste *ranking* em comparação a 2016. Em conjunto, no ano de 2017 estes dez países representaram 69,8% do total das verbas do FRI (70,7% em 2016).

No ano de 2017, o Consulado Geral em Luanda, com 15,2% do total das verbas FRI, ocupou o 1º lugar no *ranking* dos Postos, seguido do CG em São Paulo, com 13,4%. Ambos os postos mantiveram as posições que já ocupavam em 2016. Seguiram-se Paris, Caracas e Rio de Janeiro, que alternaram as posições seguintes. Destaque também para o Consulado Geral em Xangai que subiu do 11º para o 6º lugar do ranking graças ao crescimento de 69% da receita face ao ano anterior, para o CG Joanesburgo, com uma evolução de 19,3% face a 2016, para a Embaixada em Díli, que ascendeu da 20ª à 11ª posição, contribuindo em 1,77% para a receita total, e ainda para o CG Maputo, que subiu à 14ª posição do ranking graças a um aumento das receitas na ordem dos 85 mil euros.

	Posto Consular	2017	% face ao total	Posto Consular	2016	% face ao total
→	CG em Luanda	6.246.252,97 €	15,18%	CG em Luanda	4.820.756,74 €	12,59%
→	CG em São Paulo	5.486.009,84 €	13,34%	CG em São Paulo	4.115.697,49 €	10,75%
↑	CG em Paris	2.189.735,81 €	5,32%	CG no Rio de Janeiro	2.347.364,78 €	6,13%
↑	CG em Caracas	1.752.835,71 €	4,26%	CG em Paris	2.102.796,26 €	5,49%
↓	CG no Rio de Janeiro	1.688.645,02 €	4,11%	CG em Caracas	1.658.024,02 €	4,33%
↑	CG em Xangai	1.085.611,53 €	2,64%	CG em Londres	907.079,49 €	2,37%
↓	CG em Londres	953.766,33 €	2,32%	CG em Macau	815.625,19 €	2,13%
↓	CG em Macau	890.887,72 €	2,17%	Centro Comum de Vistos na Praia (CV)	776.845,89 €	2,03%
↓	Centro Comum de Vistos na Praia (CV)	743.604,77 €	1,81%	CG em Goa	657.786,20 €	1,72%
↑	CG em Joanesburgo	729.752,01 €	1,77%	CG em Valencia	653.939,70 €	1,71%
↑	<b>TOTAL</b>	<b>21.767.101,71 €</b>	<b>53%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>18.855.915,76 €</b>	<b>49%</b>

## Permanências Consulares

Ao longo de 2017 promoveu-se a continuidade do Programa de Permanências Consulares implementado em 2012, com o objetivo estratégico e operacional de aproximação do serviço consular ao utente e do aumento/eficácia da capacidade de resposta da rede consular.

O Programa de Permanência Consulares tem permitido a descentralização e o descongestionamento da ação do posto consular, a celeridade dos serviços prestados às comunidades portuguesas, bem como o envolvimento de instituições representativas das comunidades portuguesas.

Em 2017, 45 postos consulares em 20 países de seis continentes diferentes realizaram 618 presenças consulares das 754 programadas (82%), um número semelhante ao de 2016 (620 deslocações). Foram atendidos quase 35 mil utentes (mais 4% do que em 2016) e processados cerca de 43 mil atos (mais 3% do que em 2016).

No que respeita à tipologia dos atos processados nos quatro trimestres de 2017, prevalecem os documentos de identificação (41%), seguidos dos documentos de viagem (16%), dos atos de registo civil (10%) e das inscrições consulares (11%).

Em conjunto, descontando os pedidos de informações, estas quatro categorias representam 84% dos atos processados.

O Programa de Presenças Consulares continua a ser um projeto de sucesso, continuando, após 5 anos de implementação, a alcançar os objetivos pretendidos e uma consistente adesão da rede consular ao espírito de proximidade com as comunidades, que inspira este projeto.

### Evolução do Programa das Permanências Consulares (2012-2017)

Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>N.º Permanências</b>	141	536	587	616	620	618
<b>Postos</b>	16	33	37	42	44	45
<b>Países</b>	6	16	21	27	24	20
<b>Locais</b>	53	142	147	183	167	166
<b>Utentes</b>	3.991	25.035	28.381	32.635	33.443	34.814
<b>Atos Consulares</b>	4.728	32.550	37.960	39.170	41.914	43.028

Fonte: DGACCP

## Espaço cidadão

No âmbito de protocolos celebrados entre o MNE e a AMA I.P. com o objetivo de disponibilizar na rede consular portuguesa serviços de atendimento e informação

digital assistida, foi promovida a implementação de Espaços Cidadãos (EC) juntos dos Consulados Gerais de Portugal em Paris e São Paulo.

### **EC São Paulo**

O Espaço Cidadão no Consulado Geral de Portugal em São Paulo foi implementado em 30 de março de 2017.

A 31 de dezembro de 2017 registou-se uma procura de 12 tipos de serviços administrativos, que expressaram um total de 110 atos, sendo que 70% traduziram-se em pedidos de registo criminal.

#### **EC São Paulo Período: abr-dez/2017**

Entidade	Serviço	Total Atos realizados
<b>DGAJ</b>	Registo Criminal	77
	Certificado Contumácia	1
<b>ISS</b>	Informações	2
	Pedido Cartão Europeu do Seguro de Doença	10
	SSD - Apoiar o Cliente no acesso com o Cartão de Cidadão	1
<b>AT</b>	Dividas Fiscais – Obter documento para pagamento	1
	Senha de Acesso - 1ª vez	1
<b>IEFP</b>	Registo CV	1
<b>AMA</b>	Confirmação de Alteração de Morada	2
<b>SPMS</b>	Marcações de consultas	1
<b>DGLAB</b>	Certidões Paroquiais	12
<b>CNP</b>	Pedido Pensão Viuvez	1
<b>Total</b>		<b>110</b>

### **EC Paris**

No Espaço Cidadão junto do Consulado Geral em Paris (implementado em junho de 2016), foram procurados e disponibilizados durante o ano de 2017, 13 tipos de serviços administrativos, que expressaram um total de 537 procedimentos.

O pedido de Registo Criminal, à semelhança do verificado no EC São Paulo, constituiu o principal serviço prestado, com 491 pedidos registados, representando 91,43% do total de atos praticados.

**EC Paris**  
**Período: jan-dez/2017**

Entidade	Serviço	Total Atos realizados
DGAJ	Registo Criminal	491
	Certificado Contumácia	5
ISS	Informações	1
	Pedido de Declaração Contributiva	0
	Pedido Cartão Europeu do Seguro de Doença	1
	SSD - Apoiar o Cliente na Consulta se este já tiver password	2
	SSD - Apoiar o Cliente no pedido da password	5
	SSD - Apoiar o Cliente no acesso com o Cartão de Cidadão	0
AT	Cadernetas Prediais – Obter	0
	Coimas - Obter documento para pagamento	0
	Dividas Fiscais – Obter documento para pagamento	0
	IRS – Certidão de liquidação - Obter	1
	IRS - Obter comprovativo de entrega	1
	Senha de Acesso - 1ª vez	8
	Senha de Acesso – Recuperar	2
DGLAB	Certidões Paroquiais	2
AMA	Chave Móvel Digital - Registo Presencial	16
	Chave Móvel Digital (Desbloquear registo)	2
<b>Total</b>		<b>537</b>

**Análise Comparativa dos EC no 4º trimestre de 2017**

A análise aos dados compulsados no período compreendido entre outubro a dezembro de 2017, permite registar que a procura de serviços prestados pelo Espaço Cidadão em Paris foi superior à do EC São Paulo.

**Período: out-dez/2017**

	Total Atos realizados	Média Atos /mês
<b>EC Paris</b>	140	46,6
<b>EC São Paulo</b>	34	11,3

## **Gabinete de Emergência Consular (GEC)**

### **Evacuação IRMA**

O Furacão Irma, pelas suas características únicas, nomeadamente a vasta área geográfica atingida pela sua passagem (desde as Antilhas até à costa da Flórida), o seu grau de intensidade particularmente destruidor e por período anormalmente longo, constituiu um importante teste à capacidade de gestão de crises do Gabinete de Emergência Consular (GEC). Foram recebidas, entre 6 e 14 de Setembro de 2017, cerca de 850 chamadas telefónicas, e cerca de 780 mensagens de correio eletrónico, solicitando informações, pedidos de apoio para e de portugueses que se encontravam nas ilhas de Anguila, Saint-Barthélemy e Gaudalupe, cidades de Havana, Varadero, Miami, Palm Coast e Key West.

Por diversas vezes foi necessário contar com a presença dos 4 elementos do GEC em simultâneo, face à necessidade de dar resposta às solicitações, elaborar listagens, e efetuar contatos com as representações diplomáticas e consulares portuguesas e estrangeiras envolvidas, bem como, com outras entidades, tendo sido, nomeadamente, recebida e partilhada informação com a ANPC sobre a evolução do IRMA e registadas avaliações periódicas efetuadas pela DGECHO. Foi igualmente estabelecido e mantido contato com a Secretaria de Estado do Turismo e a Associação Nacional das Agências e Operadores de Turismo (APAVT), no sentido de serem encontradas soluções para a retirada dos cerca de 500 turistas portugueses em Cuba, o que acabou por se concretizar nos dias 12 e 13 de Setembro. As precárias condições de operacionalidade dos aeroportos envolvidos, contribuiu para que Portugal decidisse concentrar a operação de resgate na ilha da Guadalupe (que nada sofreu com a intempérie), e que culminou com uma operação de evacuação, que permitiu retirar das Antilhas 92 cidadãos nacionais.

### **Colaboração com ANPC**

Foi, ainda, possível contar com a colaboração da ANPC, na sequência de solicitações recebidas por parte de algumas representações diplomáticas e consulares acreditadas em Portugal, nas seguintes situações:

- ❖ Queda de árvore centenária ocorrida no Funchal, em agosto, e que vitimou mortalmente 15 pessoas;
- ❖ Incêndio ocorrido em Pedrogão (junho), que vitimou 67 pessoas, e os que se verificaram, em outubro, em várias regiões do centro e norte do país, e dos quais resultaram 45 vítimas mortais.

### **Ações preventivas e de planeamento**

No âmbito do planeamento de ações destinadas a prevenir, controlar e gerir situações de crise ou emergência e dando seguimento à Deliberação do Conselho de Ministros 254/2016 que aprovou o Plano Nacional de Regresso a

28-07-2016, a DGACCP participou ativamente nas reuniões da Comissão Executiva do Plano Nacional de Regresso, que levaram à adoção da Diretiva Operacional Nacional n.º 5 (DIOPRE Diretiva de Operacionalização do Plano de Regresso). A DGACCP, em conjunto com a ANPC, planeou, preparou e participou no exercício EVACUEX'17, destinado a testar a activação do Plano Nacional de Regresso.

Em 2017 foram desenvolvidas diversas iniciativas no sentido de promover a atualização e melhoramento dos planos de contingência existentes, incluindo através de uma missão CPAT (Contingency Planning Assistance Team) à Venezuela, em maio.

No âmbito do planeamento e execução de operações de evacuação de não-combatentes (NEO), foi assegurada a participação nacional na 32ª reunião do Neo Coordination Group (NCG) em Amsterdão, em novembro.

### **Novo Regime Legal de atribuição de apoios financeiros pela DGACCP**

Em 27 de setembro de 2017 procedeu-se à publicação de um novo Regulamento de atribuição de apoios financeiros pela DGACCP. O novo regime de apoio ao movimento associativo procura adaptar objetivos e prioridades às novas realidades do movimento associativo, bem como contribuir para a clarificação de alguns procedimentos.

DGACCP procedeu a uma ampla divulgação do diploma em apreço através da rede consular e das associações das comunidades portuguesas.

Paralelamente, procedeu-se à elaboração de materiais de suporte à apresentação de candidaturas ao abrigo do novo regime legal, designadamente a elaboração de um Manual de Boas Práticas e de um folheto informativo que foram distribuídos pela rede consular portuguesa por via eletrónica e publicitados no Portal das Comunidades Portuguesas.

Em estreita colaboração com o Instituto Diplomático/Centro de Formação, foi ministrada formação, concretizada em 4 sessões de formação em videoconferência para titulares de postos/funcionários consulares e 4 sessões para dirigentes associativos de países com comunidades portuguesas mais significativas, abrangendo 47 postos consulares em 16 países, 129 participações de titulares de postos/funcionários consulares (incluindo um cônsul honorário) e 164 associações (incluindo 6 conselheiros do CCP, alguns deles dirigentes associativos), num total de cerca de 300 formandos.

Sessões - Postos Consulares		
	Titulares + Funcionários	Movimento Associativo a)
Subtotal	88	—

Sessões - Movimento Associativo		
	Titulares + Funcionários	Movimento Associativo
Subtotal	41 b)	164 c)
Total	129	164

a) Não se aplica; b) Integra um Cônsul Honorário (Bélgica); c) Integra 6 Conselheiros do CCP (3 da Argentina, 1 da Bélgica e 2 de França), alguns deles dirigentes associativos.

A DGACCP disponibilizou ainda no Portal das Comunidades Portuguesas e por correio eletrónico à rede consular portuguesa as apresentações em *powerpoint* utilizadas nas referidas sessões de formação.

De destacar que vários Postos organizaram sessões de informação para as associações das respetivas áreas consulares com base na gravação feita em videoconferência.

## Brexit

Em matéria de apoio prestado à comunidade portuguesa residente no Reino Unido após a vitória do *Brexit* no referendo de junho de 2016, cumpre destacar o trabalho realizado pela rede consular portuguesa:

- Criação, pelo Consulado Geral de Portugal em Londres, de *webpage*, página de *facebook* e endereço eletrónico específico para divulgação de informação e esclarecimento de dúvidas;
- Apoio no preenchimento da documentação exigida para a obtenção do estatuto de residente permanente "EU settled status";
- Realização de sessões de esclarecimento, sendo de destacar os "Diálogos com a Comunidade" que decorreram em Londres e Manchester (14 e 15/01/2017), onde foram abordados vários temas relacionados com *Brexit* e foi manifesta a preocupação dos participantes quanto às condições de permanência dos cidadãos da UE após a saída do RU (março de 2019) e à burocracia inerente à regularização do estatuto de residente permanente;
- Transmissão às autoridades britânicas de preocupações técnicas respeitantes às dificuldades administrativas, relacionadas com o novo sistema informático de registo e obtenção de "EU settled status" - custos do processo; necessidade de alternativas para os info-excluídos; necessidade de aceitação de passaporte e cartão de cidadão; importância de não retenção do documento original; dificuldades na obtenção de comprovativos de residência há mais de 5 anos;
- Contactos regulares com o *Home Office* e parceiros europeus;

- Contínuo apelo à tranquilidade dos portugueses residentes no RU, informando-os das propostas em negociação e lembrando a importância de terem documentos válidos.

O ambiente de incerteza em torno das negociações do *Brexit* tem constituído motivo de grande preocupação para a comunidade portuguesa. À medida que se aproxima a data prevista para a saída do Reino Unido da UE (29 de março de 2019), torna-se urgente conseguir uma clarificação dos termos da futura política de imigração do Reino Unido, uma vez que as novas regras poderão eventualmente motivar o regresso súbito de um número significativo de portugueses residentes no país.

### **Fundo de Segurança Interna (FSI)**

No âmbito do Fundo de Segurança Interna, integrado no Quadro Financeiro Plurianual 2014-2020 foi aprovado o Programa Nacional apresentado por Portugal.

Neste quadro, o MNE viu aprovados dois projetos no âmbito do apoio a uma política comum de vistos (OE1):

- Candidatura no âmbito do Apoio operacional VISTOS (OE3.ON1) - Projeto PT/2016/FSI/055 - Apoio operacional aos sistemas informáticos da Rede de Pedidos de Visto do MNE, através da qual pretende-se assegurar a manutenção dos sistemas aplicativos que suportam a rede consular de pedidos de visto e a recolha de dados biométricos e a manutenção dos equipamentos associados à sua captação.
- Candidatura no âmbito do Apoio a uma política comum de vistos (OE1.ON1) Capacidade nacional - Projeto PT/2016/FSI/120 - Renovação do equipamento operacional da infraestrutura da Rede de Pedido de Vistos do MNE, configurando a capacitação da rede consular e sua operacionalidade face a futuras exigências do Código de Vistos e à evolução funcional do sistema para eventuais novas ferramentas que venham, neste âmbito, a ser impostas pela U.E.

### **Visa Waiver Program (VWP)**

Em 2017 foram realizadas no Ministério dos Negócios Estrangeiros, duas reuniões, em julho e dezembro, com as autoridades consulares da Embaixada dos EUA em Lisboa, sobre as novas regras emitidas pela Ordem Executiva 13789 e taxa de overstay de Portugal.

Foi pedido esclarecimento às autoridades americanas sobre o âmbito de aplicação da Ordem Executiva 13789, tendo as mesmas respondido que Portugal já cumpre as exigências da referida Ordem Executiva na totalidade.

Também quanto à taxa excessiva de overstay, conseguiu-se assegurar, da parte norte-americana, que a mesma, apesar de implicar medidas de informação ao

público português, não iria afetar a permanência de Portugal no Programa Visa Waiver.

### **Memorandos de entendimento sobre instrumento de trabalho com férias**

Registou-se a negociação e assinatura de acordos com o Chile e a Argentina, a plena aplicação com particular êxito do acordo com a Austrália e a abertura de negociações com Perú, Nova Zelândia e Canadá.

Foram também geridos os memorandos de entendimento existentes com o Japão e a Coreia do Sul.

### **Memorandos de entendimento sobre proteção consular**

No decurso de 2017 foram negociados e assinados dois Memorandos de Entendimento entre o Ministério dos Negócios Estrangeiros da Roménia e o Ministério dos Negócios Estrangeiros da República Portuguesa, um sobre proteção dos cidadãos e dos interesses portugueses na República Árabe Síria e um outro sobre proteção dos cidadãos e dos interesses romenos na República da Guiné-Bissau e na República de Moçambique.

Os dois Memorandos de Entendimento foram assinados em Bucareste, em julho de 2017.

### **Migration Outlook Report da OCDE – 2017**

A DGACCP, no quadro da colaboração do grupo de trabalho sobre migrações da OCDE, participou no seminário realizado em 6 de dezembro de 2017 sob o título “*Emigração e Imigração em Portugal – Análise de Conjuntura 2016/2017 – A Posição de Portugal no Migration Outlook da OCDE – 2017*”.

O encontro, centrado na apresentação do Migration Outlook 2017, integra o painel “Migrações na OCDE e em Portugal em 2017” e debruçou-se sobre os últimos desenvolvimentos nas políticas e fluxos migratórios nos países da OCDE, as mais recentes tendências de fluxos migratórios internacionais e de políticas migratórias.

A intervenção da DGACCP centrou-se na análise da alteração dos fluxos migratórios tradicionais e do perfil do português residente no estrangeiro e nas principais vertentes de atuação junto da diáspora portuguesa no atual enquadramento das comunidades portuguesas.

### **Conselho das Comunidades Portuguesas -CCP**

Em 2017 o CCP reuniu as nove estruturas que o integram.

No âmbito do trabalho desenvolvido pelo Gabinete de Ligação ao Conselho das Comunidades Portuguesas, a DGACCP esteve envolvida no planeamento e organização dos seguintes encontros:

- Conselho Permanente, nos dias 26 a 28 de abril, em Lisboa;
- Conselho Regional das Comunidades Portuguesas na Europa, nos dias 3 e 4 de março, no MNE, em Lisboa;
- Conselho Regional das Comunidades Portuguesas em África, a 16 de fevereiro, na Sociedade Portuguesa de Beneficência, em Joanesburgo, África do Sul;
- Conselho Regional das Comunidades Portuguesas na Ásia e Oceânia, a 24 de março, em Macau;
- Conselho Regional das Comunidades Portuguesas na América do Norte, a 26 de agosto, em New Bedford;
- Conselho Regional das Comunidades Portuguesas na América Central e América do Sul, em Santos;
- As três Comissões Temáticas, a 16 e 17 de outubro em Lisboa.

### **Gabinete de Apoio ao Emigrante – GAE**

A rede de Gabinetes de Apoio ao Emigrante (GAE) resulta de Acordos de Cooperação entre a DGACCP e as Câmaras Municipais e assentam nos princípios da disponibilidade para o atendimento e da proximidade ao utente.

Em 2017, houve um reforço do número de Gabinetes de Apoio ao Emigrante sendo já 130 o número de GAE'S protocolados, dos quais 10 constituem GAE'S de 2ª geração com a integração de novas valências informativas ao cidadão, designadamente na área da promoção do empreendedorismo, da atração de investimento, das questões fiscais e de reconhecimento de diplomas estrangeiros.

No final do ano encontravam-se em pleno funcionamento 116 GAE, aguardando os restantes a conclusão da respetiva formação.

### **Gabinete de Apoio ao Investidor da Diáspora**

A DGACCP promoveu o planeamento e organização do IIº Encontro dos Investidores da Diáspora que decorreu nos dias 15 e 16 de dezembro de 2017, em Viana do Castelo. O evento contou com o apoio da Câmara Municipal de Viana do Castelo, da Comunidade Intermunicipal do Alto Minho, do Turismo do Porto e Norte, da Fundação AEP, da revista PORT.Com e do Jornal Alto Minho.

Esta iniciativa reuniu cerca de 570 participantes, dos quais se destacam 340 representantes de empresas, de câmaras de comércio e do associativismo empresarial, portugueses e luso-descendentes, oriundos de 36 países dos 5

continentes (essencialmente países e regiões de maior concentração das comunidades portuguesas) e ligados a numerosas áreas de atividade económica.

Estiveram ainda presentes em Viana do Castelo dirigentes e representantes de instituições ligadas direta ou indiretamente à promoção do investimento e/ou da internacionalização económica, entidades nacionais, regionais e locais, autarcas e responsáveis municipais, bem como numerosos órgãos de comunicação social.

O evento evidenciou a importância económica da Diáspora e a dimensão estratégica do mercado global que representa, ao mesmo tempo que proporcionou um ambiente favorável ao networking, à partilha de experiências, à identificação de afinidades, ao conhecimento e ao lançamento de bases de futuras e eventuais parcerias numa pluralidade de áreas de atividade económica.

## **Parcerias culturais**

### **Programa «Portugal no Coração»**

Este programa é uma parceria da DGACCP, da Fundação INATEL e da TAP Portugal. Tem como objetivo trazer a Portugal cidadãos portugueses com mais de 65 anos de idade, residentes fora da Europa e que, por carência económica, não visitem Portugal há mais de 20 anos.

A edição de 2017 teve lugar no período de 14 a 26 de outubro. Foram selecionados 15 idosos, oriundos da Argentina (4), do Brasil (9) e da Venezuela (2). A média de idade dos participantes foi de 73 anos e a média de ausência de vinda a Portugal foi de 56 anos.

Outrora com duas edições (maio e outubro), o programa passou, desde 2012, a ter uma única edição com 15 participantes. Desde o seu início em 1996, esta iniciativa contou com a participação de 825 portugueses, abarcando quatro continentes e 25 países.

### **Programa «Parlamento dos Jovens»**

O Programa «Parlamento dos Jovens» é uma iniciativa institucional da Assembleia da República, dirigida aos jovens do 2.º e do 3.º ciclos do ensino básico e do ensino secundário, de escolas do ensino público, privado e cooperativo do Continente, das Regiões Autónomas e dos Círculos da Europa e de Fora da Europa.

Em conformidade com a parceria estabelecida entre a Assembleia da República e a DGACCP, ao abrigo do Protocolo de Cooperação sobre o Parlamento dos Jovens, procedeu-se, através da rede externa do MNE (Postos e Coordenações

do Ensino Português), à divulgação do Programa «Parlamento dos Jovens» junto das escolas e associações das comunidades portuguesas residentes nos círculos da Europa e Fora da Europa, tendo subsequentemente sido selecionadas as escolas representantes da Suíça (Básico - Círculo da Europa), Reino Unido (Secundário - Círculo da Europa) e Timor-Leste (Ensino Básico e Secundário - Círculo Fora da Europa).

Em 2017, participaram um total de 8 alunos e 4 professores acompanhantes, ou seja, igual número ao de 2016. As Sessões Nacionais decorreram em 22-23 de maio (Ensino Básico) e 8-9 de maio (Ensino Secundário), a primeira foi subordinada ao tema «Os Jovens e a Constituição» e a segunda ao tema «40 anos de Constituição da República Portuguesa e o poder autárquico».

Escolas selecionadas pelo Júri Nacional (AR) - 2016/2017

Círculo Eleitoral	Escola	País	Verba despendida
Europa	<i>Cycle d'Orientation des Voirets</i> (Ensino Básico)	Suíça	15.516,52€
Europa	<i>Highlands College</i> de Jersey (Ensino Secundário)	Reino Unido	
Fora da Europa	Escola Portuguesa Ruy Cinatti (Ensino Básico e Secundário)	Timor-Leste	

Fonte: DGACCP/EMI

## Relatório Anual sobre Emigração

Em cumprimento do determinado pela Resolução da Assembleia da República n.º 84/2013, que estabelece a obrigatoriedade de elaboração e apresentação de um relatório anual sobre emigração, a DGACCP promoveu a recolha, o tratamento e envio dos contributos e dados estatísticos relevantes para a realização do Relatório de Emigração relativo ao ano de 2016, publicado no Portal do Governo e no Portal das Comunidades Portuguesas em dezembro de 2017.

## Recenseamento eleitoral

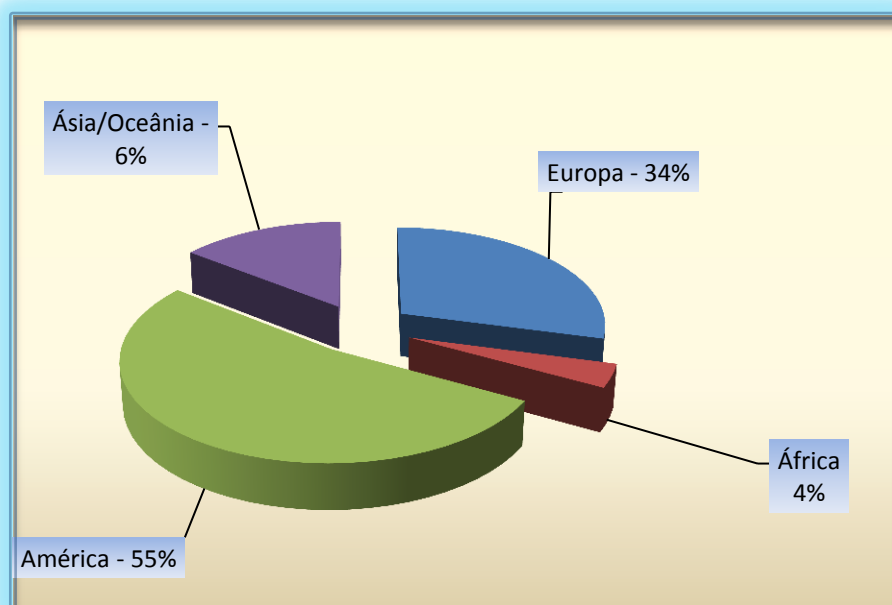
### Dados do recenseamento eleitoral a 31 de dezembro de 2017

A 31 de dezembro de 2017, estavam recenseados no estrangeiro 318.451 nacionais, **mais 0,7%** que os registados no final de 2016.

O continente americano absorve 55% do total, seguido da Europa com 34%.

11 Postos consulares de carreira recensearam 69% do total (218.965). 9 Consulados honorários concentraram 27% do total de recenseados (23.052) em postos desta natureza.

DADOS SOBRE O RECENSEAMENTO ELEITORAL						
		2016	%	2017	diferenças	%
		316114		318451	2337	0,7%
	<b>Zonas geográficas</b>					
	EUROPA	108840	34,4%	108348	-492	34,0%
	ÁFRICA	12954	4,1%	12251	-703	3,8%
	AMÉRICA	173848	55,0%	177601	3753	55,8%
	ÁSIA E OCEANIA	20472	6,5%	20251	-221	6,4%
	<b>TOTAIS</b>	<b>316114</b>		<b>318451</b>	<b>2337</b>	
	<b>Postos carreira</b>	<b>269868</b>	<b>85%</b>	<b>233367</b>	<b>73%</b>	<b>0%</b>
	<b>Postos honorários</b>	<b>46246</b>	<b>15%</b>	<b>85084</b>	<b>27%</b>	<b>0%</b>
	<b>TOTAIS</b>	<b>316114</b>		<b>318451</b>		
<b>Zonas geográficas</b>	<b>P. carreira + relevantes</b>					
EUROPA	CG Paris	21799	7%	29040	7241	27%
	CG Lyon	9232	3%	12596	3364	12%
	CG Hamburgo	8433	3%	8744	311	8%
	CG Genebra	6419	6%	7194	775	7%
	CG Bordéus	5844	5%	6335	491	6%
ÁFRICA	CG Joanesburgo	5800	2%	6246	446	51%
AMÉRICA	CG S. Paulo	76906	24%	85424	8518	48%
	CG Rio Janeiro	23507	7%	26152	2645	15%
	CG Toronto	10544	3%	10811	267	6%
	CG Valência	10606	3%	10338	-268	6%
ÁSIA e OCEANIA	CG Macau	16158	5%	16085	-73	79%
	<b>TOTAIS</b>	<b>195248</b>	<b>62%</b>	<b>218965</b>		<b>94%</b>
<b>Zonas geográficas</b>	<b>C. honorários + relevantes</b>					
EUROPA	Clermont Ferrand	3809		3656	-153	
	Orleans	3574		3454	-120	
	Andorra	2094		2275	181	
	Orense	1775		1820	45	
ÁFRICA	Durban	713		672	0	
	Mindelo (ec em 17)	349		330	-19	
AMÉRICA	Santos	6538		7087	216	
	Maracay	3330		3266	-64	
ÁSIA E OCEÂNIA	Perth (enc 17)	503		492	-11	
	<b>TOTAIS</b>	<b>22685</b>	<b>7%</b>	<b>23052</b>	<b>75</b>	<b>27%</b>



### **Alteração legislativa sobre o recenseamento eleitoral em discussão no Parlamento**

No âmbito da alteração acima citada, no quadro de uma operação conjunta entre a Administração Eleitoral do MAI e a COREPE do MNE, entre junho e novembro do ano em curso foi efectuado um trabalho de mapeamento dos portugueses que possuem no respectivo cartão de cidadão, domicílio no estrangeiro.

O trabalho implicou, numa primeira fase, uma análise de 162 Países onde podiam existir portugueses residentes recenseados ou não, tendo sido, posteriormente completado País a País com o mapeamento de todos os titulares de cartão de cidadão com morada no estrangeiro. O processo implicou, numa segunda fase, um levantamento da correspondência entre morada e comissão recenseadora (CR) em 106 nações em todo o Mundo e, em 23 países nos quais existe mais de uma comissão recenseadora, uma correspondência linear entre morada / CR, caso a caso.

Foram assim analisados 150.934 registos de moradas naqueles 23 Países e que conduziram, no final do trabalho, a permitir mapear com êxito 98,4% de cidadãos portugueses titulares de cartão de cidadão com domicílio no estrangeiro, fazendo corresponder à morada de cada um, uma única comissão recenseadora para efeitos de votação.

Assim, à data, com os dados disponíveis na COREPE e conforme mapa que se incorpora em seguida, sabemos que existem **1.373.439** cidadãos portugueses com domicílio no estrangeiro constante do respectivo documento de

identificação, distribuíveis por um potencial de **152 serviços periféricos externos** (consulados gerais, consulados, vice-consulados, secções consulares de embaixada e consulados honorários), **138 mil** cadernos eleitorais e com a possibilidade de criação de cerca de **252 mesas eleitorais** número este dependente:

- Da aprovação da alteração legislativa em discussão no Parlamento;
- Da interpretação que possa vir a ser feita pela CNE quanto ao desdobramento de assembleias de voto
- E da mobilização que os cidadãos nacionais decidam efectuar para integrarem as mesas de voto nas quais poderão participar.

ELEITORES	CONTINENTES	Inativos com CC	RE Inscritos	Efetivos mais Inativos com CC	COM MAPEAMENTO
	ÁFRICA	68.730	12.529	81.259	81.259
	AMÉRICA	191.575	177.477	369.052	369.052
	ÁSIA E OCEÂNIA	101.998	20.355	122.353	122.353
	EUROPA	691.321	109.454	800.775	800.775
	TOTAIS	1.053.624	319.815	1.373.439	1.373.439

POSTOS/MESAS	CONTINENTES	POSTOS	MESAS
	ÁFRICA	27	29
	AMÉRICA	50	71
	ÁSIA E OCEÂNIA	25	38
	EUROPA	52	114
	TOTAIS	154	252

### Plano de Prevenção de Riscos de Gestão da DGACCP

A DGACCP em 2017 reviu-se no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, elaborado pela Secretaria Geral do MNE.

Contudo, indo ao encontro das Recomendações n.ºs 1/2009 e 1/2010 do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), foi elaborado o Plano de Prevenção de Riscos de Gestão da DGACCP que vigorará no biénio 2018-2019 e será avaliado após o seu termo.

Os resultados da monitorização anual integrarão os respetivos Relatórios de Atividades da DGACCP.

## 5. Autoavaliação do QUAR de 2017

### 5.1. Objetivos estratégicos orientadores do Plano de Atividades e QUAR 2017

Nos termos da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, apresenta-se o relatório de autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização da Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas (DGACCP), para o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2017.

O QUAR foi apresentado dentro do prazo legal – 30 de novembro –, conforme determinado no n.º 1 do artigo 81º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro.

Em alinhamento com a missão e atribuições da DGACCP, foram definidos para o QUAR de 2017 cinco grandes objetivos estratégicos.

#### 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 atividade dos postos consulares.

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

**OE 4:** 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, em coordenação com entidades públicas e privadas, nacionais e estrangeiras e outras organizações internacionais.

Para a concretização dos quatro objetivos estratégicos foram definidos 12 objetivos operacionais, 10 diretamente relacionados com os OE, que enquadram as atividades e os projetos que a Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas se propôs desenvolver no ano de 2017.

#### Objetivos operacionais, indicadores e metas

Como previsto no artigo 10º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, os objetivos operacionais encontram-se distribuídos pelos parâmetros **Eficácia**, **Eficiência** e **Qualidade**

##### a) Eficácia

**01:** Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência.

**02:** Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente.

**03:** Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro.

## **b) Eficiência**

**04:** Implementar a divulgação de relatórios estatísticos

**05:** Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos.

**06:** Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados.

**07:** Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos postos consulares nos termos do Regulamento Consular.

**08:** Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão.

**09:** Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas.

## **c) Qualidade**

**010:** Garantir a qualidade da informação do Portal da Comunidades Portuguesas.

**011:** Garantir a satisfação dos utilizadores.

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

Do conjunto de objetivos operacionais supra identificados, foram considerados como de maior relevância os seguintes:

<b>Objetivo de Eficácia</b>	<b>01</b>	Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência
<b>Objetivo de Eficácia</b>	<b>02</b>	Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográfica onde deixou de haver representação consular permanente
<b>Objetivo de Eficácia</b>	<b>03</b>	Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro

Os objetivos operacionais programados abrangeram todas as unidades orgânicas da DGACCP contribuindo, assim, para um maior envolvimento

coletivo no seu alcance e superação e consequentemente no cumprimento da missão desta Direção Geral.

## 5.2. Análise dos resultados alcançados e desvios verificados

### Reformulação de objetivos, indicadores e metas

Da monitorização do progresso da atividade desenvolvida pela DGACCP em 2017, não foi evidenciada necessidade de se proceder a qualquer ajustamento aos Objetivos/indicadores ou metas aos inicialmente fixados no QUAR.

No **Anexo I** ao presente Relatório são apresentados os resultados para o QUAR de 2017.

Na tabela seguinte é apresentado o grau de cumprimento, qualitativo e quantitativo, dos objetivos operacionais da DGACCP.

	Objetivos Operacionais		META	Resultados	Classificação			Taxa realização	Desvios
					Superou	Atingiu	N/atingiu		
EFICÁCIA 45%	O1	Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência	<b>Ind.1</b> [70% a 90%]	100%	✓			111,11%	11,11%
	O2	Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente	<b>Ind.2</b> [75% a 85%]	82%		✓		100%	0%
			<b>Ind.3</b> 35 a 55 dias	21,5 dias	✓			138,58%	38,58%
	O3	Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro	<b>Ind.4</b> [70% a 90%]	112,5%	✓			125,00%	25,00%
			<b>Ind.5</b> [85% a 95%]	100%	✓			105,26%	5,26%
EFICIÊNCIA 30%	O4	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	<b>Ind.6</b> 10 jan- 21fev 10 jul- 21ago	12 jan 7 jul		✓		100%	0 %
			<b>Ind.7</b> 10 jan- 21fev 10 jul- 21ago	30 jan 18 jul		✓		100%	0%
			<b>Ind.8</b>	12 jan		✓		100%	0%

			10 jan- 21fev 10 jul- 21ago	11 jul					
	05	Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos	Ind.9 1,5 a 4,5 dias	0,21 dias	✓			186,00%	86,00%
			Ind.10 6 a 18 dias	14,7 dias		✓		100%	0%
	06	Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados	Ind.11 [85% a 95%]	100%	✓			105,26%	5,26%
			Ind.12 [85% a 95%]	100%	✓			105,26%	5,26%
			Ind.13 [85% a 95%]	100%	✓			105,26%	5,26%
			Ind.14 [85% a 95%]	100%	✓			105,26%	5,26%
	07	Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos postos consulares nos termos do regulamento Consular	Ind. 15 [85% a 95%]	10,16%			✓	10,69%	-89,31%
08	Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e CC	Ind.16 5-15 postos	11		✓		100,00%	0,00%	
09	Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas	Ind.17 [85% a 95%]	100%	✓			105,26%	5,26%	
QUALIDADE 25%	010	Garantir a qualidade da Informação do Portal das Comunidades	Ind.18 1-3 dias	1 dia		✓		100,00%	0,00%
	011	Avaliação da satisfação dos utilizadores	Ind.19 [3 a 4]	4.09	✓			102,25%	2,25%
			Ind.20 [3 a 4]	4.09	✓			102,25%	2,25%
	012	Melhorar conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, satisfação dos colaboradores	Ind.21 [75% a 85%]	100%	✓			117,64%	17,64%
			Ind.22 [3 a 4]	3.93		✓		100,00%	0,00%

Pela análise do quadro anterior verifica-se que à exceção do objetivo O7, por razões a seguir aduzidas, todos os outros objetivos fixados no QUAR da DGACCP para 2017 aprovado superiormente foram cumpridos ou superados.

Apresenta-se de seguida, objetivo por objetivo, uma análise explicativa aos principais desvios verificados na concretização dos objetivos propostos para o ano de 2017:

### **Objetivo 1 - Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência**

**Indicador 1** – Percentagem de resposta às ações implementadas

**Meta:** 70% a 90%

**Realizado:** 100%

Foi assegurada a participação em 6 reuniões do Grupo de Trabalho de Assuntos Consulares do Conselho da União Europeia (COCON) previstos: 03 de fevereiro; 06 de abril, 21 de junho; 22 de Setembro, 26 de outubro e 7 de dezembro nas quais é feita a coordenação europeia em matéria consular, nomeadamente em matéria de gestão e prevenção de crises e situações de emergência.

O Gabinete de Emergência Consular (GEC) assegurou o funcionamento ininterrupto da linha de emergência em 2017 (7 dias/24h), tendo sido processadas cerca de **6 276** chamadas telefónicas e **3 663** mensagens eletrónicas.

A taxa de realização fixou-se em 111,11%.

### **Objetivo 2 – Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente**

**Indicador 2** – Percentagem de execução de Permanências e Antenas consulares face ao número de ações previstas para cada trimestre

**Meta:** 75% a 85%

**Realizado:** 82%

Objetivo atingido dentro da meta estabelecida.

Foi estabelecido um programa que fosse ao encontro das necessidades das comunidades portuguesas. Das 754 permanências consulares programadas foram realizadas 618.

O esforço efetuado pelos Postos Consulares permitiu que o programa se mantivesse naqueles que nele vêm participando desde 2012 e também que se estreasse noutros postos durante 2017, apesar de variáveis de ordem humana e tecnológica terem inviabilizado a realização de algumas permanências inicialmente previstas.

A taxa de realização foi de 100%.

**Indicador 3** – Elaboração de relatórios trimestrais das Permanências e Antenas Consulares

**Meta:** 35 a 55 dias após o último dia útil do trimestre anterior

**Realizado:** Tempo médio de 21.5 dias

Os relatórios trimestrais foram apresentados, respetivamente, em 15 de maio, 19 de julho e 31 de outubro de 2017 e 26 de janeiro de 2018, verificando-se uma superação da meta fixada, que depende da transmissão pelos Postos consulares dos dados das permanências realizadas.

O tempo médio foi de 21.5 dias, com uma taxa de realização de 138,58%.

**Objetivo 3 – Promover ações informativas sobre a temática “Trabalhar no Estrangeiro” junto dos nacionais que pretendam emigrar e dos residentes no estrangeiro**

**Indicador 4** – N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/outras entidades face ao planeado

**Meta:** 70% a 90%

**Realizado:** 112,5%

Estavam planeadas para 2017 a atualização de 12 fichas informativas. Foi possível atualizar a informação relativa a 15 países: Alemanha, Austrália, Brasil, Canadá, EAU, Espanha, EUA, França, Holanda, Luxemburgo, Moçambique, Qatar, Reino Unido, Suíça e Turquia.

A taxa de realização foi de 125%

**Indicador 5** – N.º de atendimentos

**Meta:** 85% a 95%

**Realizado:** 100%

Objetivo superado.

Foram processados 112 atendimentos.

A taxa de realização foi de 105,26%.

**Objetivo 4 – Implementar a divulgação de relatórios estatísticos**

**Indicador 6** – Data de apresentação de relatórios referentes a nacionais Detidos

**Meta:** 10 jan a 21 fev | 10 jul a 21 ago

**Realizado:** 12 jan | 7 jul

Objetivo atingido dentro da meta estabelecida.

Foi assegurada a elaboração dos relatórios estatísticos referentes a nacionais detidos relativos ao último semestre de 2016 e primeiro de 2017.

A taxa de realização foi de 100%.

**Indicador 7** – Data de apresentação de relatórios referentes a nacionais Expulsos/Deportados

**Meta:** 10 jan a 21 fev | 10 jul a 21 ago

**Realizado:** 30 jan | 18 de jul

Objetivo atingido dentro da meta estabelecida.

Foi assegurada a elaboração de 4 relatórios semestrais: dois sobre cidadãos portugueses expulsos/deportados e dois sobre cidadãos portugueses repatriados com apoio social e sanitário. Em ambos os casos, procedeu-se à caracterização por país de proveniência, escalão etário, sexo, motivos, locais de nascimento e acolhimento em Portugal.

Taxa de realização de 100%

**Indicador 8** – Data de apresentação de relatórios referentes a nacionais Repatriados

**Meta:** 10 jan a 21 fev | 10 jul a 21 ago

**Realizado:** 12 jan | 11 jul

Objetivo atingido dentro da meta estabelecida.

Foi assegurada a elaboração dos relatórios estatísticos referentes a nacionais repatriados relativos ao último semestre de 2016 e primeiro de 2017.

A taxa de realização foi de 100%.

### **Objetivo 5 – Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos**

**Indicador 9** - Tempo médio de concessão de vistos de curta duração

**Meta:** 1,5 a 4,5 dias

**Realizado:** 0,21 dias

Objetivo claramente ultrapassado. Foi conseguido um tempo médio de análise dos pedidos de visto C (curta duração) sem consultas a outros Serviços de 0,21 dias, não chegando a 1 dia.

A taxa de realização foi de 186%

**Indicador 10** – Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes

**Meta:** 6 a 18 dias

**Realizado:** 14,7 dias

Objetivo cumprido. Foi atingido um tempo médio de concessão de vistos a estudantes de 14,7 dias.

Taxa de realização de 100%.

**Objetivo 6 – Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos regressados**

**Indicador 11** – Percentagem do número de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados

**Meta:** 85% a 95%

**Realizado:** 100%

Objetivo superado.

Para a prossecução deste objetivo concorreram os serviços da Direção de Serviços de Emigração e da Direção de Serviços Regional, tendo sido abrangidas na execução das atividades ligadas ao objetivo em apreço, um total de cerca de 4 969 pessoas.

A taxa de realização fixou-se em 105,25%.

**Indicador 12** – Percentagem de respostas às solicitações

**Meta:** 85% a 95%

**Realizado:** 100%

Objetivo superado. Assegurou-se a resposta à totalidade das solicitações apresentadas.

A taxa de realização fixou-se em 105,26%

**Indicador 13** – Percentagem de respostas às solicitações dos GAE'S

**Meta:** 85% a 95%

**Realizado:** 100%

Objetivo superado.

Resposta a 100% das solicitações. Foram rececionados e respondidos 3 765 pedidos de esclarecimentos, num tempo médio de resposta de 2 dias.

A taxa de realização fixou-se em 105,26%.

**Indicador 14** – Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática

**Meta:** 85% a 95%

**Realizado:** 100%

Objetivo superado.

Todas encomendas com bens de 1ª necessidade entregues nos Serviços por familiares de cidadãos nacionais detidos no estrangeiro, foram devidamente

encaminhadas aos postos consulares através de mala diplomática, para serem entregues aos detidos.

A taxa de realização foi de 105,26%

### **Objetivo 7 – Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos Postos Consulares nos termos do Regulamento Consular**

**Indicador 15** – Taxa de execução em função do número de Postos Consulares

**Meta:** 85% a 95%

**Realizado:** 11,86%

Objetivo não atingido.

Atento os problemas de funcionamento da plataforma informática que recebe os relatórios semestrais de atividade consular, foi disponibilizado aos Postos consulares um ficheiro excel, que deveria ser preenchido para o efeito, com posterior envio para os endereços institucionais destes Serviços - sac@mne.pt e/ou secretariado.dgaccp@mne.pt.

A 31 de dezembro de 2017, tinham sido recepcionados apenas relatórios relativos a 14 Postos, pelo que não foi possível cumprir este objetivo, fixando-se a taxa de realização em apenas 11,86%%.

### **Objetivo 8 – Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão**

**Indicador 16** – Número de Postos Consulares

**Meta:** 5 a 15 Postos consulares

**Realizado:** 10 postos consulares

O objetivo cumprido.

Em 2017 foi instalada a aplicação CC em 10 postos consulares e 1 Escritório Consular.

Paralelamente, e em coordenação com o Instituto dos Registos e Notariado, I.P., foram iniciadas 3 ações de formação e-learning em SIRIC, que se prolongarão em 2018 e que abrangem cerca de 70 formandos, de 26 Postos Consulares, tendo em vista a implementação da aplicação SIRIC nesses Postos Consulares.

A Taxa de realização foi de 100%

### **Objetivo 9 – Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas**

**Indicador 17** – Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados

**Meta:** 85% a 95%

**Realizado:** 100%

O objetivo superado.

Foi possível concretizar todas as iniciativas e realizar todas as ações previstas no plano de atividades aprovado, obtendo-se uma taxa de realização de 105,26%, face à meta prevista.

### **Objetivo 10 – Garantir a qualidade da informação do Portal das Comunidades Portuguesas**

**Indicador 18** – Prazo de atualização dos conteúdos

**Meta:** 1 a 3 dias

**Realizado:** 1 dia

Objetivo atingido.

Dada a pertinência da informação disponibilizada no Portal das Comunidades Portuguesas, a atualização da informação foi assegurada no próprio dia em que a mesma foi solicitada ou num período máximo de 24 horas.

A taxa de realização foi de 100%.

### **Objetivo 11 – Garantir a satisfação dos utilizadores**

**Indicador 19** – Nível de satisfação dos utilizadores externos

**Meta:** 3 a 4

**Realizado:** 4.09

Foi disponibilizado aos utilizadores externos da DGACCP, via Web, através de um link criado para o efeito, um questionário que incidiu sobre um conjunto de temáticas relativas ao modo como são percecionados os serviços prestados, a fim de aferir o grau de satisfação dos mesmos.

O questionário teve natureza confidencial e o seu tratamento foi efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, respeitando o seu anonimato.

A escala aplicada foi de 1 a 5, correspondendo o nível 1 a *Muito insatisfeito* e o nível 5 a *Muito satisfeito*. O índice global de satisfação foi de 4.09, o que

corresponde a uma taxa de realização de 102,25%, tendo em conta que a meta prevista se situava entre 3 a 4.  
O objetivo foi superado.

**Indicador 20** – Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular

**Meta:** 3 a 4

**Realizado:** 4.09

A aferição do grau de satisfação dos utilizadores da rede consular foi aferida pelo mesmo questionário e nos mesmos moldes do enviado para os utilizadores externos da DGACCP, tendo o índice global de satisfação sido igualmente de 4.09, correspondente a uma taxa de realização de 102,25%.  
O objetivo foi superado.

**Objetivo 12 – Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores**

**Indicador 21** – Taxa de execução do plano de formação aprovado

**Meta:** 75% a 85%

**Realizado:** 100%

O objetivo foi superado.

O desenvolvimento de uma política ativa de formação promovida pelo Centro de Formação do MNE, permitiu proporcionar aos trabalhadores da DGACCP um conjunto de ações de formação que foram ao encontro das necessidades formativas transmitidas pelos serviços da DGACCP.

Todos os cursos previstos foram realizados, correspondendo a uma taxa de execução de 117,64%.

**Indicador 22** – Nível de satisfação dos colaboradores

**Meta:** 3 a 4

**Realizado:** 3,93

Com vista a avaliar o nível de satisfação e de motivação dos colaboradores foi disponibilizado aos dirigentes intermédios e demais trabalhadores, através da página da intranet do MNE, um questionário que versou um conjunto de temáticas relativas ao modo como percecionaram a organização no exercício das atividades que desenvolvem.

O seu preenchimento e tratamento foram efetuados em conformidade com os princípios de anonimato e confidencialidade.

Obteve-se uma taxa de respostas de 27% e um índice positivo de 3,93 de satisfação global dos trabalhadores com a DGACCP.

O objetivo foi claramente atingido.

### 5.3. Análise dos recursos utilizados: Humanos e Financeiro

#### Recursos Humanos

O Mapa de Pessoal da DGACCP aquando da elaboração do QUAR de 2017, identificava um total de 87 postos de trabalho, dos quais 13 consubstanciavam lugares de Direção superior e intermédia.

No final de 2017, a DGACCP contava com 72 postos de trabalho ocupados. O desvio verificado entre o número de efetivos planeados no início do ano e os apurados à data de 31 de dezembro de 2017, deveu-se à impossibilidade de serem providos 6 postos de trabalho e à rotação de 9 trabalhadores ao longo do ano, ocorrida por força das seguintes situações:

- Exercício de funções noutros serviços do MNE;
- Aposentação;
- Início de mobilidade interna noutros serviços;
- Comissão de serviço;
- Colocação nos serviços externos do MNE.

Na Tabela seguinte é sistematizada a pontuação planeada aquando da elaboração do QUAR e a efetivamente realizada, tendo por referencial os dados do Balanço Social da DGACCP apurados a 31 de dezembro de 2017, no qual se contabilizam um total de 72 colaboradores em funções no final do ano.

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes – Direção Superior	20	2	2	0
Dirigentes – Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	11	11	0
Diplomata	12	12	7	-5
Técnico Superior	12	29	29	0
Assistente Técnico	8	30	22	-8
Assistente Operacional	5	3	1	-2
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>87</b>	<b>72</b>	<b>-15</b>

#### Recursos Financeiros

As fontes de financiamento da DGACCP resultam das dotações atribuídas pelo Orçamento de Estado (enquadrado no Orçamento de Funcionamento da Secretaria Geral do Ministério dos Negócios Estrangeiros) e das receitas próprias arrecadadas no âmbito da sua atividade.

Para 2017, foi aprovado um orçamento inicial para a DGACCP (Receitas Gerais OE) no montante de 3.172.328 milhões.

Contudo, no cumprimento do disposto, em matéria de disciplina orçamental, na Lei que aprova o Orçamento do Estado para o ano de 2017 e no Decreto-lei de Execução Orçamental, procedeu-se à cativação das dotações orçamentais iniciais pelos montantes e nas rubricas identificadas naqueles diplomas.

As dotações orçamentais corrigidas bem como as dotações executadas pela DGACCP são as que constam da Tabela seguinte.

<b>Despesas por agrupamento</b>	<b>Orçamento Corrigido Disponível</b>	<b>Executado</b>	<b>Taxa de execução</b>
Despesas com pessoal	2.720.631	2.337.390	86%
Aquisição de bens e serviços	382.305	342.021	89%
Transferências correntes	26.000	0	0%
Outras despesas correntes	0	0	0%
Aquisição de bens de capital	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3.128.936</b>	<b>2.679.411</b>	<b>85,6%</b>

A taxa de execução orçamental da DGACCP situou-se em 86%.

## QUAR: 2017

## Ministério dos Negócios Estrangeiros

## DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

## 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%	100%	80%	10%	100%	100%	100,00%	111%	Superado	11,11%

## 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 Antenas consulares face ao n.º de ações previstas para cada trimestre.	87%	90%	91%	80%	5%	100%	50%	82,00%	100%	Atingido	0%
Ind 3: Elaboração de relatórios trimestrais das Permanências e Antenas Consulares	n.d.	n.d.	39 dias	45 dias após o último dia útil do trimestre anterior	10 dias	26 dias	50%	21,5 dias	138,58%	Superado	38,58%

## 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%	100%	80%	10%	100%	50%	112,50%	125,00%	Superado	25,00%
Ind 5: N.º de atendimentos	n.d.	100%	100%	90%	5%	100%	50%	100,00%	105,26%	Superado	5,26%

## 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%	100%	31 jan / 31 jul	15 dias	12jan/28 mai	30%	12 jan/ 7 jul	100,00%	Atingido	0%
Ind 7: Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Expulsos/ Deportados	n.d.	100%	100%	31 jan / 31 jul	15 dias	12jan/28 mai	35%	30 jan/ 18 jul	100,00%	Atingido	0%
Ind 8: Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Repatriados	n.d.	n.d.	100%	31 jan / 31 jul	15 dias	12jan/28 mai	35%	12 jan/11 jul	100,00%	Atingido	0%

## 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	0,32 dias	3 dias	1,5 dias	1 dia	50%	0,21 dias	186,00%	Superado	86,00%
Ind 10: Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes	n.d.	8,82 dias	9,8 dias	12 dias	6 dias	4 dias	50%	14,7 dias	100,00%	Atingido	0%

## 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 %	100%	90%	5%	100%	25%	100,00%	105,26%	Superado	5,26%
Ind 12: Percentagem de respostas às solicitações	100%	100%	100%	90%	5%	100%	25%	100,00%	105,26%	Superado	5,26%
Ind 13: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's	n.d.	100%	100%	90%	5%	100%	25%	100,00%	105,26%	Superado	5,26%
Ind 14: Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	n.d.	100%	100%	90%	5%	100%	25%	100,00%	105,26%	Superado	5,26%

## 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.	%	90%	5%	100%	100%	11,86%	12,48%	Não atingido	-87,52%

## 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	12	10	5	19	100%	11	100,00%	Atingido	0%

09. 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%	100%	90%	5%	100%	100%	100.00%	105.26%	Superado	5.26%
QUALIDADE											25,0%
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	1 dia	2 dias	1 dia	0.5 dias	100%	1 dia	100%	Atingido	0%
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	4.24	3.5	0.5	5	50%	4.09	102.25%	Superado	2.25%
Ind 20: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	n. d.	4.15	4.24	3.5	0.5	5	50%	4.09	102.25%	Superado	2.25%
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%	92,30%	80%	5%	100%	50%	100.00%	117,64%	Superado	17,64%
Ind 22: Nível de satisfação dos colaboradores	3.9	3.81	3.87	3.5	0.5	5	50%	3.93	100.00%	Atingido	0%

Os objectivos mais relevantes são: O1, O2 e O3

Recursos Humanos - 2017	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	40	40	0
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	176	176	0
Diplomata	12	144	84	-60
Técnico Superior	12	348	348	0
Assistente Técnico	8	240	176	-64
Assistente Operacional	5	15	5	-10
<b>Total</b>		<b>963</b>		

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	78	77	72

Recursos Financeiros (euros) - 2016	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	3.172.328 €	2.679.411,00 €	- 492.917,00 €
Aquisição de bens e serviços	418.697,00 €	342.021,00 €	- 76.676,00 €
Despesas com o Pessoal	2.270.631,00 €	2.337.390,00 €	66.759,00 €
Outras despesas correntes	33.000,00 €	- €	- 33.000,00 €
PIDDAC			- €
Outros			- €
<b>Total</b>	<b>3.172.328,00 €</b>	<b>2.679.411,00 €</b>	<b>- 42.917,00 €</b>

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 Antenas 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 n.º 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
Ind 17: Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados	Relatório dos questionários de satisfação
Ind 18: Prazo de atualização conteúdos	Relatório dos questionários de satisfação
Ind 19: Nível de satisfação dos utilizadores externos	Relatório dos questionários de satisfação
Ind 20: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	Relatório dos questionários de satisfação
Ind 21: Taxa de execução do plano de formação aprovado	Relatório dos questionários de satisfação
Ind 22: Nível de satisfação dos colaboradores	Relatório dos questionários de satisfação

# Relatório de Atividades 2017

## OBJECTIVOS 2017

Serviço: Direcção-Geral Dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas												
								AVALIAÇÃO FINAL				
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tu. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a satisfação dos utilizadores	Nível de Satisfação dos Utilizadores externos	[3 a 4]	4,4%	4,09	102,25%	5	0,70	
				Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	[3 a 4]	4,4%	4,09	102,25%	5			
			Q	Garantir a qualidade da Informação do Portal das Comunidades	Prazo de atualização dos Conteúdos	[1 a 3 dias]	8,8%	1 dia	100,00%	3		
			EF	Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência	Percentagem de respostas às ações implementadas	[70% a 90%]	15,8%	100,00%	111,11%	5	3,16	4,16
			EF	Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro	N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/ outras entidades face ao planeado	[70% a 90%]	6,8%	112,50%	125,00%	5		
				N.º de atendimentos	[85% a 95%]	6,8%	100,00%	105,26%	5			
			EF	Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente	Percentagem de execução de permanências e antenas consulares face ao n.º de ações previstas para cada trimestre	[75% a 85%]	7,9%	82,00%	100,00%	3		
				Elaboração de relatórios trimestrais das Permanências e Antenas Consulares	35 a 55 dias após o último dia útil do trimestre anterior	7,9%	21,5 dias	138,58%	5			
			ef	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	Data de apresentação relatorios referentes a nacionais Detidos	[10 jan /21fev] [10 jul/21 ago]	1,5%	12 jan e 7 jul	100,00%	3		
					Data de apresentação relatorios referentes a nacionais Expulsos/ Deportados	[10 jan /21fev] [10 jul/21 ago]	1,5%	30 jan e 18 jul	100,00%	3		
					Data de apresentação relatorios referentes a nacionais Repatriados	[10 jan /21fev] [10 jul/21 ago]	1,5%	12 jan e 11 jul	100,00%	3		
			ef	Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos	Tempo médio de concessão de vistos de curta duração	[1,5 a 4,5 dias]	2,3%	0,21 dias	186,00%	5		
				Percentagem de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes	[6 a 18 dias]	2,3%	14,7 dias	100,00%	3			
			ef	Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados	Percentagem do n.º de pessoas abrangidas, face aos pedidos apresentados	[85% a 95%]	1,5%	100,00%	105,26%	5		
					Percentagem de respostas às solicitações	[85% a 95%]	1,5%	100,00%	105,26%	5		
					Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's	[85% a 95%]	1,5%	100,00%	105,26%	5		
					Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	[85% a 95%]	1,5%	100,00%	105,26%	5		
			ef	Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos postos consulares nos termos do Regulamento Consular	Taxa de execução, em função do número de postos consulares	[85% a 95%]	4,5%	11,86%	12,48%	1		
			ef	Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão	Número Posto Consulares	[5 a 15 ]	6,0%	11	100,00%	3		
			ef	Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas	Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados	[85% a 95%]	4,5%	100,00%	105,26%	5		
		Financeira	Eficiência económico-financeira	ef								
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	[75% a 85%]	3,8%	100,00%	117,64%	5	0,30	
				Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 4]	3,8%	3,93	100,00%	3			
Dirigente: Data:		Embaixador Júlio Vilela				100%		105,767%			AVALIAÇÃO 4,16	
Avaliação Final		4,16										
Eficácia		4,65										
Eficiência		3,55										
Qualidade		4,00										

#### **5.4. Avaliação das atividades realizadas em 2017 por unidades orgânicas**

Direção de Serviços de Administração e Proteção  
Consulares



**Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares – SAC**  
**Relatório de Atividades 2017**

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

**Unidade orgânica:** Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares

**Responsável:** Dra. Cláudia Boesch

**Missão/Atribuições:**

Em matéria de avaliação, coordenação e gestão da atividade das seções e postos consulares:

- Acompanhar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos postos e seções consulares;
- Dirigir e fiscalizar os atos de Registo Civil e Notariado praticados pelos postos consulares;
- Supervisão da aplicação da tabela de emolumentos consulares e a arrecadação da correspondente receita, mantendo a necessária articulação com os demais serviços;
- Propor a criação, extinção e encerramento dos postos e secções consulares, delimitar a sua área de jurisdição, bem como coordenar e supervisionar a sua atividade e organização;
- Propor a nomeação e exoneração dos cônsules honorários e acompanhar a sua atividade;
- Promover o processo conducente à emissão de passaportes e outros documentos de viagem concedidos pelos postos e secções consulares;
- Dar parecer sobre a dotação em recursos humanos e financeiros dos postos e secções consulares;
- Proceder ao reconhecimento das assinaturas dos funcionários consulares portugueses quando não estiverem autenticadas com o selo branco ou ofereçam dúvidas;
- Analisar e tratar as queixas e reclamações relativas aos serviços de atendimento nos postos consulares e propor eventuais medidas a tomar, sem prejuízo das competências próprias da Inspeção Diplomática e Consular.

Em matéria de proteção consular:

- Assegurar o apoio consular aos cidadãos portugueses no estrangeiro no âmbito dos atos de proteção consular previstos no regulamento consular: prestação de socorros, repatriação, assistência a detidos e a familiares de falecidos no estrangeiro e tratamento de questões relacionadas com funeral e trasladação;
- Promover a negociação, celebração e execução de acordos de cooperação consular;
- Participar e acompanhar as reuniões de caráter interno, europeu e internacional sobre proteção consular;
- Prestar informação a pedidos de paradeiro de cidadãos nacionais solicitados por tribunais, agentes de execução, solicitadores, familiares e outras entidades oficiais, nos termos da lei.

Em matéria de emergência consular:

- Estudar, planear e coordenar ações destinadas a prevenir, controlar e gerir situações de crise ou emergência;

- Propor a realização de repatriações e colaborar em operações de evacuação;
- Organizar e manter atualizada a informação sobre os conselhos aos viajantes, assim como os alertas de segurança e saúde e demais avisos pertinentes, divulgando-a, através do recurso à Internet e outros meios de difusão de informação.
- Estabelecer meios eficazes de relacionamento interministerial, nomeadamente utilizando os canais instituídos no âmbito da Autoridade Nacional de Proteção Civil.

## Sumário Executivo

A linha telefónica de emergência em 2017 e em comparação com o ano anterior, registou uma diminuição quer no número de chamadas telefónicas (menos 20%) quer de mensagens electrónicas (menos 10%). Foram recebidas 6276 chamadas telefónicas e 3661 mensagens electrónicas. Tal decréscimo poderá dever-se á entrada em funcionamento de uma aplicação para telemóveis "Registo do Viajante". Paralelamente, foram recebidos 1 695 registos de viagens de particulares, empresas e escolas e efectuada a sua comunicação aos postos competentes nos respectivos países de destino.

Foi dada resposta e devido encaminhamento aos 78 pedidos de apoio (ocorrências especiais) dirigidos ao Gabinete de Emergência Consular.

No que respeita à actualização de conteúdos e de informação relevante do Portal das Comunidades, foram alterados 137 Conselhos aos Viajantes, inseridos 34 avisos e 5 alertas.

Em 2017, e no âmbito da criação de condições técnicas e de disponibilização de formação para a implementação das aplicações informáticas de Cartão de Cidadão e de SIRIC, foi possível abranger 11 balcões com a aplicação do Cartão de Cidadão e promover 3 ações de formação "e-learning" em SIRIC, que abrangeram 70 formandos de 26 postos consulares. A 31 de dezembro de 2017, existiam na rede consular portuguesa 84 postos consulares com balcão SIRIC e 99 com balcão CC.

Foram tratados cerca de 200 pedidos relativos à gestão de utilizadores para acesso às aplicações informáticas do SIRIC, cartão de cidadão e SIPEP.

Em 2017 e em comparação com o ano anterior, registou-se uma redução nos pedidos de repatriação, e por consequência, das despesas contraídas com os nacionais que se encontravam no estrangeiro sem meios para regressar para Portugal e do valor recuperado pelo Estado.

No âmbito do apoio aos detidos, foram prestados esclarecimentos de dúvidas relativas a processos de detenção aos familiares, quando solicitado, tendo sido prestado apoio quer a familiares quer aos detidos no encaminhamento de documentação diversa (segurança social, procurações, declarações, etc), bem como no envio de bens de 1ª necessidade. Em relação a este último aspecto, foram enviadas 239 encomendas a detidos.

Foram recebidos e respondidos cerca de 9000 mensagens electrónicas em 2017, numa média diária de 50 e-mails, apenas na caixa do correio institucional da DS SAC. O Gabinete de Atendimento ao Público atendeu uma média diária de 74 utentes,

perfazendo um total de 18 421 atendimentos presenciais, mais 3 486 esclarecimentos por via telefónica.

Foram recebidos 8 750 pedidos de paradeiro, provenientes sobretudo de tribunais, em relação aos quais foi dada devida resposta e tratamento.

No quadro legislativo, foi elaborado um projecto de alteração ao Regulamento Consular de forma a proceder à transposição da Directiva 637/2015 que concede protecção consular a cidadãos de Estados membros da UE em países terceiros onde não estão representados. Foram elaboradas duas rectificações ao despacho que actualizou as áreas de jurisdição consular; foram elaboradas, sempre que necessário, propostas de criação e definição de áreas de jurisdição de Consulados Honorários, bem como de nomeação e exoneração dos respectivos titulares.

De acordo com o Sistema de Gestão Consular, a totalidade de atos consulares praticados em 2017 ascendeu a 2.010.828. Os 10 postos que apresentaram o maior número de atos praticados foram os seguintes: S. Paulo (208556); Luanda (203721); Paris (187517); Caracas (92691); Rio de Janeiro (69006); Londres (68701); Toronto (61964); Genebra (55569); Macau (53084); Manchester (45334).

No âmbito do planeamento de ações destinadas a prevenir, controlar e gerir situações de crise ou emergência e dando seguimento à Deliberação do Conselho de Ministros 254/2016 que aprovou o Plano Nacional de Regresso a 28-07-2016, a DGACCP participou ativamente nas reuniões da Comissão Executiva do Plano Nacional de Regresso, que levaram à adoção da Diretiva Operacional Nacional n.º 5 (DIOPRE Diretiva de Operacionalização do Plano de Regresso). A DGACCP, em conjunto com a ANPC, planeou, preparou e participou no exercício EVACUEX'17, destinado a testar a activação do Plano Nacional de Regresso e que envolveu todos os Ministérios com assento na Comissão Executiva do Plano de Regresso, sob a presidência do SE PCM e do SECP.

Em 2017 foram desenvolvidas diversas iniciativas no sentido de promover a atualização e melhoramento dos planos de contingência existentes, incluindo através de uma missão CPAT (Contingency Planning Assistance Team) à Venezuela, em maio.

No âmbito do planeamento e execução de operações de evacuação de não-combatentes (NEO), foi assegurada a participação nacional na 32ª reunião do Neo Coordination Group (NCG) em Amsterdão, em novembro.

O Furacão Irma, pelas suas características únicas, nomeadamente a vasta área geográfica atingida pela sua passagem (desde as Antilhas até à costa da Flórida), o seu grau de intensidade particularmente destruidor, e por período anormalmente longo, constituiu um importante teste à capacidade de gestão de crises do Gabinete de Emergência Consular (GEC). Foram recebidas, entre 6 e 14 de Setembro de 2017, cerca de 850 chamadas telefónicas, e cerca de 780 mensagens de correio electrónico, solicitando informações, pedidos de apoio para e de portugueses que se encontravam nas ilhas de Anguila, Saint-Barth e Guadalupe, cidades de Havana, Varadero, Miami, Palm Coast e Key West.

Por diversas vezes foi necessário contar com a presença dos 4 elementos do GEC em simultâneo, face à necessidade de dar resposta às solicitações, elaborar listagens, e efetuar contatos com as representações diplomáticas e consulares portuguesas e estrangeiras envolvidas, bem como, com outras entidades, tendo sido, nomeadamente, recebida e partilhada informação com a ANPC sobre a evolução do IRMA e registadas

avaliações periódicas efectuadas pela DGECHO. Foi igualmente estabelecido e mantido contato com a Secretaria de Estado do Turismo e Associação Nacional das Agências e Operadores de Turismo (APAVT), no sentido de serem encontradas soluções para a retirada dos cerca de 500 turistas portugueses em Cuba, o que acabou por se concretizar nos dias 12 e 13 de Setembro. As precárias condições de operacionalidade dos aeroportos envolvidos, contribuiu para que Portugal decidisse concentrar a operação de resgate na ilha da Guadalupe (que nada sofreu com a intempérie), e que culminou com uma operação de evacuação, que permitiu retirar das Antilhas: 68 cidadãos nacionais, 1 cidadão romeno, 1 cidadã brasileira foram evacuados da ilha da Guadalupe em voo militar C-130 a 13/9/17, numa operação conjunta com o MDN; 12 cidadãos nacionais foram evacuados pelas autoridades francesas da ilha de Saint Barth para Guadalupe e Paris, com posterior encaminhamento para Portugal; num âmbito da cooperação consular europeia foi possível evacuar 3 cidadãos nacionais de St. Martens e 5 em Anguila.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Manter em funcionamento a linha telefónica de emergência 24h/dia 7 dias/semana.</li> </ul>	Responder a 100% do número de chamadas de emergência recebidas/atendidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprido Resposta a 100%</li> </ul>

- O Gabinete de Emergência Consular (GEC) assegurou o funcionamento ininterrupto da linha de emergência em 2017, tendo sido processadas cerca de **6276** chamadas telefónicas.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planear ações destinadas a prevenir, controlar e gerir situações de crise ou emergência</li> </ul>	Responder a 80% das ações implementadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superado Resposta a 100%</li> </ul>

- Foi assegurada a participação nas 6 reuniões previstas do Grupo de Trabalho de Assuntos Consulares do Conselho da União Europeia (COCON): 03 de fevereiro; 06 de abril, 21 de junho; 22 de Setembro, 26 de outubro e 7 de dezembro nas quais é feita a coordenação europeia em matéria consular, nomeadamente em matéria de gestão e prevenção de crises e situações de emergência.
- Participação nas Conferências promovidas pela Presidência Estónia do Conselho da União Europeia, que tiveram lugar a 20 e 21/9/17 e 25/10/17, subordinadas à cooperação em matéria de gestão de crises consulares e Conselhos aos Viajantes.
- Dando seguimento à Deliberação do Conselho de Ministros 254/2016 que aprovou o Plano Nacional de Regresso a 28-07-2016, foram desenvolvidas diversas iniciativas no sentido de promover a atualização e melhoramento dos planos de contingência existentes. No âmbito do planeamento e execução de operações de evacuação de não-combatentes (NEO), foi assegurada a participação nacional na

reunião do Neo Coordination Group (NCG), em novembro, em Amsterdão e foi realizada uma CPAT (Contingency Planning Assistance Team) em maio, à Venezuela.

- Participação no Grupo de Peritos em cooperação consular da U.E. para transposição da Diretiva 637/2015 relativa à proteção consular de qualquer cidadão europeu não representado num país terceiro, que se reuniu duas vezes: a 2/2/17 e 27/10/17.
- A nível interno, realização de reuniões de coordenação com Ministérios setoriais para transposição da Diretiva 637/2015, das quais resultou um projeto de Decreto Lei para rever o Regulamento Consular.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Processamento, tratamento e encaminhamento dos pedidos de apoio.</li> </ul>	Processar 80% dos pedidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Superado Resposta a 100%</li> </ul>

- Os pedidos foram maioritariamente recebidos via telefone ou por e-mail. Em 2017 foram processadas cerca de **6276** chamadas telefónicas e **3661** mensagens de correio eletrónico. Todos os pedidos foram tratados ou encaminhados aos serviços competentes para resposta pelo que nessa medida a meta foi ultrapassada.
- Foi dada resposta a todos os casos de crise ou emergência colocados ao GEC num total de **78** casos.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboração de um folheto com alertas sobre detenções no estrangeiro, com especial enfoque para o tráfico de droga e sua divulgação quer através dos Portais institucionais, quer junto dos aeroportos e media</li> </ul>	Divulgação no Portal até 30 de junho	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apesar do folheto ter sido preparado não foi possível garantir a sua divulgação no Portal das Comunidades, devido a constrangimentos técnicos e operacionais</li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Levantamento e tratamento de dados e elaboração de relatórios estatísticos referentes a nacionais detidos.</li> </ul>	<p>Apresentação dos relatórios</p> <p>Meta: 31 jan./ 31 jul.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A elaboração de relatórios estatísticos referente a nacionais detidos foi devidamente efetuada, tendo sido apresentados 2 relatórios semestrais,</li> </ul>

		que foram superiormente validados a 12 janeiro e 7 de julho 2017.
--	--	---

- Os dados relativos aos nacionais detidos do conhecimento da DS SAC foram todos devidamente tratados através da constante atualização da Base de Dados de detidos existente nos Serviços.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Levantamento e tratamento de dados e elaboração de relatórios estatísticos referentes a nacionais repatriados.</li> </ul>	<p>Apresentação dos relatórios</p> <p>Meta: 31 jan./ 31 jul.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A elaboração de relatórios estatísticos referente a nacionais repatriados foi devidamente efetuada, tendo sido apresentados 2 relatórios semestrais em 12 de janeiro e 11 julho 2017.</li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração de relatórios das ocorrências do Gabinete de Emergência Consular</li> </ul>	Envio dos relatórios ao gabinete do Secretário de Estado das Comunidades Portuguesas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprido</li> </ul>

- A elaboração dos relatórios foi efetuada, tendo sido enviados a 7 de agosto de 2017 e 6 de fevereiro de 2018

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responder aos pedidos dos cidadãos que chegam por email, correio ou ao Gabinete de Atendimento ao Público.</li> </ul>	Responder a 90% dos pedidos apresentados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superado Resposta a 100%</li> </ul>

- O objetivo foi atingido a 100% uma vez que todos os pedidos que chegaram à DS SAC tiveram resposta. Foi feito ainda o devido encaminhamento das situações que não se inseriam nas esferas de competência da DS SAC para a devida resolução.

- Foram respondidos, numa média diária, cerca de 50 e-mails chegados ao correio institucional da DS SAC, sobre os mais variados assuntos.
- Durante o ano de 2017 foram rececionados na caixa de e-mail institucional da DS SAC cerca de **9000** e-mails.
- No Gabinete de Atendimento ao Público na dependência da DS SAC foram efetuadas um total de **58.778** legalizações/autenticações de documentos, emitidas **19.831** faturas eletrónicas e a receita cobrada, em conformidade com a legislação aplicável foi de **293.890** mil Euros.
- Foram atendidos uma média diária de **74** utentes, perfazendo um total de **18.421** atendimentos presenciais, mais **3.486** esclarecimentos via telefónica.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assegurar o apoio social a cidadãos portugueses repatriados, deportados e expulsos.</li> </ul>	Responder a 90% dos pedidos apresentados	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Superado Resposta a 100%</li> </ul>

- Em 2017 foi dado o devido andamento a todos os pedidos de apoio recebidos. Foram tratados **75** pedidos de repatriação de nacionais que se encontravam no estrangeiro sem meios para regressar a Portugal. Em 2016 foram tratados **108** pedidos repatriações.
- A despesa contraída em 2017 foi bastante inferior à realizada no ano de 2016.
- O valor que foi possível recuperar para o Estado português em relação às verbas adiantadas para pagamento de repatriações, sofreu em 2017 um decréscimo em relação ao ano de 2016.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Envio pelos postos consulares do relatório semestral de actividade, nos termos previstos no Regulamento Consular.</li> </ul>	Em função do número de postos consulares, alcançar uma taxa de execução de 90%	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Não atingido</li> </ul>

- Uma vez que o Portal para envio dos relatórios semestrais de atividade consular continuou em 2017 com problemas de funcionamento, foi comunicado aos Postos que o relatório deve constar de ficheiro excel, que deverá ser preenchido para o efeito, com posterior envio para o endereço institucional destes Serviços (sac@mne.pt) e/ou do Secretariado DGACCP (secretariado.dgaccp@mne.pt).
- Na DS SAC, recebeu-se apenas relatórios relativos a 14 Postos (Atenas, Brasília, Bucareste, Buenos Aires, Caracas, Copenhaga, Genebra, Manchester, Marselha, Maputo, Nova Deli, Tóquio, Varsóvia, Windhoek).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar a criação de condições técnicas e a disponibilização de formação para a implementação com sucesso das aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão nos Postos consulares.</li> </ul>	Meta: 5 a 15 Postos consulares	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumprido</li> </ul>

- O objetivo foi cumprido. Foram abrangidos com a implementação da aplicação do Cartão do Cidadão no ano de 2017, **10** Postos Consulares e **1** Escritório Consular, num total de **11**.
- Complementarmente, foram iniciadas por formadores do Instituto dos Registos e Notariado e coordenadas pela DS SAC, 3 ações de formação e-learning em SIRIC, ainda em curso em 2018, que abrangem cerca de 70 formandos, de 26 Postos Consulares, tendo em vista a implementação da aplicação SIRIC nos Postos Consulares.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar a atualização de conteúdos e de informação relevante do Portal das Comunidades Portuguesas.</li> </ul>	Proceder a atualização em 2 dias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superado</li> </ul>

- Os conteúdos foram, em regra, atualizados no prazo de 24 horas, exceto aqueles que por motivos vários carecem de contacto/validação com os respetivos postos.
- Foram atualizados **137** conselhos aos viajantes e inseridos **34** avisos e **5** alertas. Foram enviadas duas circulares a solicitar a atualização dos Conselhos aos Viajantes.

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2017
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Óbitos:</b> Foram tratados <b>43</b> processos de cidadãos portugueses falecidos no estrangeiro e efetuadas as necessárias diligências no sentido de localizar e informar as famílias dos cidadãos falecidos, quando tal se verificou necessário. Foi prestado apoio aos postos e às famílias no que respeita à obtenção de documentação relativa ao óbito.</li> <li>Foi igualmente atualizada a base de dados relativa a cidadãos nacionais vítimas de crimes violentos (assassinatos, raptos, assaltos violentos) ocorridas no estrangeiro.</li> <li>No decorrer do ano de 2017 foram registados <b>168</b> casos de novas detenções de cidadãos nacionais no estrangeiro. No ano de 2016 registaram-se <b>183</b> casos de detenção.</li> <li>Foram igualmente prestados esclarecimento de dúvidas quanto aos processos de detenção e informações às famílias, quando solicitado, bem como apoio aos familiares dos detidos e aos próprios na obtenção e encaminhamento de documentação diversa</li> </ul>

(segurança social, procurações, declaração de insuficiência económica, etc).

- Foram tratados cerca de **200** pedidos relativos à gestão dos utilizadores para acesso às aplicações informáticas do Sistema Integrado do Registo e Identificação Civil (SIRIC), Cartão de Cidadão e Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português (SIPEP).
- Foi dada formação básica a funcionários da Secretaria de Estado que foram destacados em comissão de Serviço ou em Missão de Serviço para reforçar alguns Postos Consulares, nomeadamente sobre aplicação do Regulamento Consular, Tabela de Emolumentos Consulares, Atos de Registo Civil e Notariado e emissão de documentos.
- Foi igualmente dada formação aos funcionários diplomáticos em transição para ocupar cargos em Postos Consulares e aos funcionários que ingressam na carreira diplomática.
- Deu-se continuidade à aplicação do procedimento de pagamento por parte dos Tribunais e outras entidades aos Postos Consulares, de acordo com o previsto no artigo 31º da Tabela de Emolumentos Consulares, através de comunicações para os postos consulares e/ou tribunais e elaboração de quadros para envio à DS SAF para futura emissão de recibos.
- Foram processados pelo Centro Emissor para a Rede Consular durante o ano de 2017, **3.264** pedidos de bilhete de identidade enviados pelos Postos Consulares, autorizada a emissão de **9.853** Títulos de Viagem Única, **788** Passaportes Temporários, **29** *Emergency Travel Documents* e **128** segundos Passaportes Comuns. Foi ainda dado seguimento a **144** pedidos de fornecimento dos mais variados impressos para emissão de documentos de identificação e viagem.
- Foram recebidos na DSAC **8750** pedidos de paradeiro, provenientes das mais diversas entidades (tribunais, solicitadores e agentes de execução, particulares, empresas públicas e outras entidades), aos quais foi dada devida resposta e tratamento.
- Foi desencadeado, em parceria com outras entidades externas ao MNE (Federação Portuguesa de Futebol; Polícia de Segurança Pública e Associação Portuguesa de Agência de Viagens e Turismo), a produção de um folheto informativo com conselhos úteis para os adeptos portugueses que se deslocaram à Rússia ança com o objetivo de assistir aos jogos da Taça das Confederações. A este propósito foram ainda desenvolvidas várias iniciativas com o objetivo de assegurar em caso de necessidade a assistência e protecção consular aos cidadãos nacionais que se deslocaram à Rússia durante o decorrer do referido evento.
- Registo ao Viajante: foram registadas deslocações de particulares, funcionários de empresas e escolas e sua comunicação aos postos nos respectivos países de destino, num total de **1695**.
- Elaboração de propostas de criação e definição das áreas de jurisdição de Consulados Honorários, bem como de exoneração e nomeação dos respetivos titulares.
- Elaboração de duas rectificações ao despacho que actualizou as áreas de jurisdição consular, sua publicação em DR e envio de circular a informar os postos.
- Monitorização e instrução de todos os processos de delegação de competências solicitados pelos titulares dos postos consulares: foi dado o devido e atempado andamento a todos os pedidos recebidos dos postos consulares.
- Rede consular de carreira e rede consular honorária: definição de critérios de

operacionalidade e respectivo mapeamento.

- Elaboração de proposta de subsídios aos Consulados Honorários.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	4
Diplomatas	1
Técnico Superior	7
Assistente Técnico	13
Assistente operacional	0
<b>Total</b>	<b>25</b>

Autoavaliação
<p><b>Objetivo 01 (Eficácia)</b> – Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência – <b>Indicador 1</b> - Percentagem de respostas implementadas – Objetivo superado na totalidade, tendo sido dada respostas a todas as solicitações, conforme consta no Relatório de Atividades.</p> <p><b>Objetivo 04 (Eficiência)</b> – Implementar a Divulgação de Relatórios Estatísticos - Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Detidos e Repatriados – <b>Indicador 6 e 8</b> – A elaboração de relatórios estatísticos referente a nacionais detidos e repatriados foi devidamente efetuada, tendo sido os mesmos apresentados nos prazos previstos.</p> <p><b>Objetivo 06 (Eficiência)</b> – Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados – Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática – <b>Indicador 14</b> - Objetivo superado: todos os bens recebidos nos Serviços foram devidamente encaminhados aos postos consulares através de mala diplomática, para serem entregues aos detidos. Foram enviadas em 2017 aos postos consulares <b>239</b> encomendas com bens de 1ª necessidade, entregues na DS SAC por familiares de cidadãos nacionais detidos no estrangeiro.</p> <p><b>Objetivo 07 (Eficiência)</b> – Garantir a elaboração de relatório de atividades dos postos consulares – <b>Indicador 15</b> – Taxa de execução em função do número de postos consulares. Uma avaria na plataforma impediu os postos de carregarem a informação O objetivo não foi cumprido, tendo sido apenas recebidos 14 relatórios de actividade num universo de 104.</p> <p><b>Objetivo 08 (Eficiência)</b> – Implementar nos Postos Consulares as aplicações</p>

informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão – **Indicador 16** – N.º de postos consulares – Objetivo 10 postos consulares - Em 2017 foi instalada a aplicação CC em 11 postos consulares. Objetivo cumprido. Foram iniciadas por formadores do Instituto dos Registos e Notariado, 3 ações de formação e-learning em SIRIC, ainda em curso em 2018, que abrangem cerca de 70 formandos, de 26 Postos Consulares, as quais estão a ser coordenadas pela DS SAC, tendo em vista a implementação da aplicação SIRIC nos Postos Consulares.

**Objetivo 11 (Qualidade)** - Garantir a satisfação dos utilizadores – **Indicador 19** - Nível de satisfação dos Utilizadores. Em conformidade com os questionários realizados, o resultado apurado foi de 4.23 de uma escala de 0 a 5.

**Objetivo 12 (Qualidade)** – Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores – **Indicador 21** - Taxa de execução do plano de formação aprovado – o plano de formação aprovado foi cumprido. Foram frequentadas todas as ações de formação inicialmente previstas. As áreas de formação frequentadas foram em nacionalidade, registo civil, notariado, informática (excel, word, outlook) e línguas estrangeiras. **Indicador 22** - Nível de satisfação dos colaboradores. Em conformidade com os questionários realizados, o resultado apurado foi de 3,93 de uma escala de 0 a 5.

As restantes atividades previstas no presente relatório foram integralmente executadas, dentro dos prazos estabelecidos e em muitos casos superadas as respetivas metas e os resultados executados.

## OBJECTIVOS 2017

Serviço: Direcção-Geral Dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas

Direção de Serviços da Administração e Proteção Consulares

									AVALIAÇÃO FINAL					
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Tolerância	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Eficácia	EF	Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência	Percentagem de resposta às ações implementadas	[70% a 90%]	10%	15,0%	100%	111,11%	5	1,05	3,65	
			EF	Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente	Percentagem de permanências consulares no estrangeiro, face às previstas por trimestre	[75% a 85%]	5%	10,0%	82%	100,00%	3			
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Eficiência	ef	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	Data de apresentação relatorios referentes a nacionais Detidos	[10 jan /21fev] [10 jul/21 ago]	15d	15,0%	12 jan/7jul	100,00%	3	1,70		
			ef		Data de apresentação relatorios referentes a nacionais Repatriados	[10 jan /21fev] [10 jul/21 ago]	15d	15,0%	12jan/11jul	100,00%	3			
			ef	Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados	Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	[85% a 95%]	5%	10,0%	100%	105,26%	5			
			ef	Garantir a elaboração de relatórios de atividade dos postos consulares e o seu tratamento	Taxa de execução, em função do número de postos consulares	[85% a 95%]	5%	7,5%	11,86%	12,48%	1			
			ef	Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão	Número Posto Consulares	[5 a 15 ]	5	7,5%	11	100,00%	3			
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade	Q	Garantir a satisfação dos utilizadores	Nível de satisfação dos Utilizadores	[3 a 4]	0,5	10,0%	4,23	106,50%	5	0,9		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional		Q	Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	[75% a 85%]	5%	5,0%	100%	117,65%	5			
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 4]	0,5	5,0%	3,93	100,00%	3			

Dirigente:  
Data:

Dra. Cláudia Boesch

100,00%

AVALIAÇÃO 3,650

Direção de Serviços de Emigração



## Direção de Serviços de Emigração – EMI

### Relatório de Atividades 2017

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

#### Unidade orgânica: Direção de Serviços de Emigração

Responsável: Dra. Rosa Isabel Campizes

#### Missão/Atribuições:

- Apoio cultural e associativismo:
  - Promover ações de caráter cultural e colaborar nas iniciativas de institutos e centros difusores de cultura portuguesa no território nacional e no estrangeiro;
  - Proceder à credenciação das entidades que se registarem junto da DGACCP e apresentarem os respetivos estatutos, o plano de atividades e o relatório de atividades e contas, organizando e mantendo atualizado o registo de associações e federações das comunidades portuguesas;
  - Colaborar, com as entidades competentes, na programação e execução de iniciativas que visem a preservação e difusão da língua portuguesa nas comunidades portuguesas no estrangeiro;
  - Criar e manter atualizado um banco de dados informatizado, com o objetivo de permitir a caracterização permanente das comunidades portuguesas.
- Apoio social e jurídico:
  - Promover, em território nacional, em colaboração com entidades públicas e privadas, ações de apoio social e económico ao emigrante e seus familiares, destinadas a facilitar o seu ingresso ou a reintegração na vida ativa;
  - Promover, em colaboração com outras entidades, ações visando a preparação dos cidadãos portugueses que pretendam trabalhar no estrangeiro ou seus familiares;
  - Acompanhar as operações tendentes ao exercício da atividade profissional por cidadãos portugueses no estrangeiro, prestando a estes e aos empregadores a informação e apoio necessários;
  - Colaborar com as entidades competentes na fiscalização da atividade de entidades privadas que, em território nacional, procedem à contratação de cidadãos portugueses para trabalhar no estrangeiro e cooperar na prevenção e repressão dos atos ilícitos nesses domínios;
  - Promover, em articulação com os ministérios competentes, a celebração de acordos internacionais sobre emigração, participando nas respetivas negociações e acompanhando a sua execução desses instrumentos, bem como celebração e revisão de acordos sobre segurança social.

### Sumário Executivo

A Direção de Serviços de Emigração abrange duas áreas distintas, designadamente o apoio cultural e associativo e o apoio social e jurídico.

Principais inovações implementadas ou desenvolvidas em 2017:

- Entrada em vigor do novo regime de apoio ao movimento associativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 124/2017, de 27 de setembro, destinado a associações e federações das comunidades portuguesas legalmente constituídas há mais de um ano, sem fins lucrativos ou partidários, cujo objeto vise o benefício sociocultural das referidas comunidades, assim como a outras pessoas coletivas nacionais ou estrangeiras, sem fins lucrativos ou partidários, constituídas há mais de um ano, que proponham a realização de atividades que resultem em benefício das comunidades portuguesas.

Para o efeito, a DGACCP procedeu a uma ampla divulgação do referido diploma junto da rede consular portuguesa e das associações portuguesas no estrangeiro, através da elaboração de diverso material de suporte («Manual de Boas Práticas» e folheto informativo), bem como a realização de ações de formação por videoconferência que abrangeram cerca de 300 formandos.

- Publicação do Despacho Conjunto MTSSS/MNE n.º 7421/2017, de 23 de agosto, que permitiu flexibilizar, com carácter temporário, as regras de atribuição da medida de Apoio Social a Emigrantes Carenciados das Comunidades Portuguesas (ASEC-CP), dispensando a apresentação de documentação comprovativa da insuficiência económica pelos nacionais portugueses ou bi-nacionais residentes na Venezuela.

- Colaboração na criação de uma nova aplicação informática para tratamento das candidaturas ao ASIC-CP, desenvolvida pela Direção de Serviços de Cifra e Informática.

- Construção de uma ação de formação em regime de e-learning sobre segurança social, em conjunto com o Centro de Formação do IDI, destinada aos funcionários consulares. A DSEMI procedeu à compilação dos conteúdos deste curso que foram, posteriormente, validados pelos Serviços competentes da Segurança Social portuguesa.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Garantir a satisfação dos utilizadores	3,5/ nível de satisfação dos utilizadores	<b>▪ Superado.</b> <b>4,44/</b> nível de satisfação dos utilizadores obtido.

- Foram preenchidos questionários online e outros referentes a atendimentos presenciais (grau de satisfação de 1 a 5).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados	90% de pessoas abrangidas	<b>▪ Superado.</b> <b>100%</b> pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados.  <b>100%</b> de respostas face

	90% de respostas face às solicitações 90% de envio de bens de 1. <sup>a</sup> necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	às solicitações. <b>100%</b> de respostas face às solicitações.
--	--	--

- Esta atividade abrangeu um universo de **1.339** pessoas: apoio jurídico (78); menores (100); Campanha Trabalhar no Estrangeiro e exploração laboral (160); Operação Natal (146); processos sociais – repatriações sanitárias, com apoio social, expulsões/deportações e apoio social diverso (194); ASIC-CP (11); ASEC-CP (9); atendimentos para apoio social por correio eletrónico, telefónico e presencial (641).
- O apoio a nacionais detidos significou o envio de **38** volumes destinados a 13 nacionais (bens alimentares, medicamentos, produtos de higiene e vestuário).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantir a qualidade da informação do Portal das Comunidades Portuguesas</li> </ul>	Prazo de atualização dos conteúdos (2 dias)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Cumprido.</b> Atualizações efetuadas em 24 horas (1 dia).</li> </ul>

- A atualização de conteúdos abrangeu a temática da Campanha “Trabalhar no Estrangeiro” e a totalidade da informação inerente ao Apoio ao Movimento Associativo na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 124/2017, de 27 de setembro.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar um conjunto de medidas visando o apoio cultural, social e jurídico das comunidades portuguesas</li> </ul>	90% de concretização das iniciativas (6 previstas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Superado.</b> 8 iniciativas concretizadas</li> </ul>

- Iniciativas desenvolvidas: Parlamento dos Jovens; Portugal no Coração; Medida ASIC-CP; Medida ASEC-CP; Trabalhar no Estrangeiro; Apoio social e acolhimento a portugueses repatriados e expulsos/ deportados; Apoio jurídico a deportados dos EUA e Operação Natal.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantir o apoio a iniciativas de âmbito cultural que contribuam para reforçar a ligação a Portugal</li> </ul>	90% de concretização das iniciativas (5 previstas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Superado.</b> 8 iniciativas concretizadas:</li> </ul>

- Iniciativas desenvolvidas: 4 no âmbito do apoio a jovens luso-descendentes - Reino Unido (1), França (1) e Suíça (2); 3 no âmbito do apoio ao associativismo – Alemanha (1), França (1), Suíça (1) e 1 no âmbito da cidadania - (França).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas</li> </ul>	<p>Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados (90%)</p> <p>90% de respostas face às solicitações</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Superado.</b></li> </ul> <p><b>100%</b> de taxa de execução.</p> <p><b>100%</b> de respostas face às solicitações.</p>

- Deram entrada um total de **109** propostas de atividades/iniciativas apresentadas por associações e centros difusores de cultura portuguesa, ao abrigo do Regulamento de Atribuição de Apoios pela DGACCP (Despacho nº 16155/2005 de 12 de julho, publicado no DR nº 141/05 (2ª série), de 25 de julho de 2005), o que significou um encargo no valor total de 290.075,74 (pelo FRI sob proposta da DGACCP).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar a divulgação de relatórios estatísticos referentes a nacionais Expulsos/Deportados</li> </ul>	<p>Apresentação dos relatórios</p> <p>Meta: 31 jan./ 31 jul.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Cumprido.</b></li> </ul> <p>31 jan./ 18 jul.</p>

- Elaborados 4 relatórios semestrais: dois sobre cidadãos portugueses expulsos/deportados e dois sobre cidadãos portugueses repatriados com apoio social e sanitário. Em ambos os casos, procedeu-se à caracterização por país de proveniência, escalão etário, sexo, motivos, locais de nascimento e acolhimento em Portugal.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro"</li> </ul>	<p>12 atualizações de fichas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Superado.</b></li> </ul> <p>15 fichas informativas atualizadas: Alemanha, Austrália, Brasil, Canadá, EAU, Espanha, EUA, França, Holanda, Luxemburgo, Moçambique, Qatar, Reino Unido, Suíça e Turquia.</p>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
---------------------	----------------------	--------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores</li> </ul>	<p>80% de execução do plano de formação aprovado (previstas 6 ações de formação para 7 funcionários)</p> <p>3,5/nível de satisfação dos colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Superado.</b> 100% de taxa de execução. Concretizadas 12 ações de formação, abrangendo 7 funcionários.</li> </ul> <p>3,93/nível de satisfação dos colaboradores</p>
---	---	---

### Atividades não diretamente relacionadas com os objetivos estratégicos e operacionais

#### Caracterização das Comunidades Portuguesas

- Elaboração de fichas integradas sobre as Comunidades Portuguesas radicadas em vários países do mundo, no quadro de diversas visitas oficiais de ou a Portugal.
- Concretizaram-se ainda diversas ações relacionadas com a caracterização das comunidades portuguesas, de entre as quais se destacam: a atualização dos dados relativos às associações das comunidades portuguesas; a análise comparativa do universo associativo entre 2005 e 2017; a atualização da base dados destinada a informatizar a informação em arquivo das associações e centros difusores de cultura portuguesa apoiadas pela DGACCP; a atualização do mapa estatístico com estimativa do número de cidadãos portugueses e/ou de origem portuguesa residentes no estrangeiro; a atualização do estudo sobre a evolução das remessas remetidas pelos portugueses residentes no estrangeiro em função dos dados relativos a 2016 e a atualização da informação relativa aos portugueses e luso-descendentes eleitos ou com responsabilidades políticas no estrangeiro.

#### Participar e acompanhar todos os processos negociais na área da Segurança Social

- Diligências relativas ao processo de aprovação interna da Convenção Ibero-Americana sobre Segurança Social;
- Preparação da negociação de Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e os seguintes países: China, Israel, Rússia e Turquia;
- Preparação da negociação de revisão da Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e Andorra;
- Preparação da negociação à Alteração do Acordo Administrativo relativo às modalidades de aplicação da Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e Marrocos;
- Realização de diligências em matéria de Segurança Social com os seguintes países: Argélia, Itália e Marrocos.

#### Grupos de trabalho

A DSEMI assegura ainda a representação da DGACCP nos seguintes grupos de trabalho:

- Comitês Técnico e Consultivo para a Livre Circulação de Trabalhadores da Comissão Europeia;
- Grupo de Trabalho das Migrações da OCDE;
- Equipa Interdepartamental para a Igualdade, no âmbito da Comissão para a Cidadania e Igualdade do Género;
- Conselho para as Migrações;
- Grupo Técnico de Acompanhamento do Plano Estratégico para as Migrações (PEM);
- Ponto focal para acompanhamento dos assuntos relacionados com o *Brexit*.

### Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2017

#### Formação *e-learning* sobre segurança social

A DSEMI, juntamente com o Centro de Formação do IDI, desenvolveu uma ação de formação em regime de *e-learning* sobre segurança social, cujos destinatários serão os funcionários consulares. Os conteúdos deste curso foram compilados por esta Direção de Serviços e validados pelos Serviços competentes da Segurança Social portuguesa.

**Formação por videoconferência sobre o novo regime legal de apoio ao movimento associativo** (*vide sumário executivo*).

#### Criação de uma nova aplicação informática ASIC-CP

Colaboração na criação de uma nova aplicação informática para tratamento das candidaturas ao ASIC-CP, desenvolvida pela Direção de Serviços de Cifra e Informática.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	3
Diplomatas	-
Técnico Superior	6
Assistente Técnico	2
Assistente operacional	-
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Autoavaliação**

A DSEMI considera ter correspondido às expetativas e previsões para o ano de 2017, tendo superado a maioria das metas que se propôs, definidas no âmbito do QUAR.

Dos objetivos claramente superados destacam-se aqueles com maior volume de trabalho nas suas diferentes áreas de atribuições, designadamente assegurar o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados; as medidas visando o apoio cultural, social e jurídico das comunidades portuguesas, bem como assegurar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas.

De salientar ainda a elaboração de relatórios semestrais sobre cidadãos portugueses expulsos/deportados e cidadãos portugueses repatriados com apoio social e sanitário (*vide sumário executivo*).

Sendo ainda um Serviço que mantém diariamente um contacto com o público, por telefone, correio eletrónico ou presencialmente, continua a não registar qualquer reclamação por parte dos inúmeros utentes.

De referir que apesar da redução do pessoal afeto aos Serviços e tendo presente as solicitações de diversa natureza, decorrente do crescimento da emigração, a DSEMI garantiu e manteve os padrões de qualidade que sempre pautaram a sua atuação.

A DSEMI considera que, tendo em conta os meios à sua disposição, superou os objetivos propostos com eficiência e eficácia.

## OBJETIVOS 2017

Organismo: Direção-Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas

Direcção de Serviços de Emigração

AVALIAÇÃO FINAL

Tipologia dos Objetivos (EFQM)	Perspectiva dos Objetivos (BSC)	Tipologia dos Objetivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a satisfação dos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores externos	[3,5]	5,0%	4,44	128%	5	1,55	4,59
	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados	Taxa de pessoas abrangidas	[90%]	15,0%	100,0%	111%	5		
					Percentagem de respostas face às solicitações	[90%]	5,0%	100,0%	111%	5		
					Percentagem de envio de bens de 1.ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	[90%]	5,0%	100,0%	111%	3		
			EF	Garantir a qualidade da informação do Portal das Comunidades Portuguesas	Prazo de atualização dos conteúdos	[2 dias]	3,0%	1 dia	100%	5		
EF			Implementar um conjunto de medidas visando o apoio cultural, social e jurídico das comunidades portuguesas	Grau de concretização das iniciativas	[90%]	15,0%	100,0%	111%	5	2,34		
EF			Garantir o apoio a iniciativas de âmbito cultural que contribuam para reforçar a ligação a Portugal	Taxa de realização das ações previstas no Plano de Atividades aprovado	[90%]	15,0%	100,0%	111%	5			
EF	Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas	Taxa de associações e centros difusores de cultura abrangidos	[90%]	15,0%	100,0%	111%	5					
EF	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	Data de apresentação relatório referentes a nacionais expulsos/deportados e repatriações sanitárias	31 jan/ 31 jul.	3,0%	30 jan./ 18 jul.	100%	3					
Resultados- Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Eficácia	EF	Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro"	Número de fichas atualizadas	[12]	9,0%	15	125%	5	0,45	
		Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	[80%]	5,0%	100,0%	125%	
Q	Nível de satisfação dos colaboradores				[3,5]		5,0%	3,93	112%	5		

Dirigente: Dra. Rosa Isabel Campizes  
 Data:

100%

AVALIAÇÃO 4,59

Direção de Serviços de Vistos e Circulação de  
Pessoas



## Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas – DSVCP

### Relatório de Atividades 2017

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

**Unidade orgânica:** Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas (DS VCP)

**Responsável:** Paulo Pocinho

**Missão/Atribuições:**

- Assegurar a tramitação administrativa dos pedidos de vistos Schengen e nacionais apresentados nos postos consulares portugueses, e a coordenação com outros departamentos do Estado;
- Prestar informação aos postos consulares e a entidades públicas e privadas sobre vistos concedidos a cidadãos de países terceiros e circulação de pessoas;
- Garantir, nos termos legais, a proteção dos dados recolhidos que se encontrem à sua guarda;
- Proceder à análise e tratamento das queixas e reclamações relativas ao funcionamento dos postos e seções consulares.
- Participar e acompanhar a definição da política nacional e europeia de vistos;
- Participar e acompanhar reuniões de carácter interno, europeu ou internacional sobre vistos e circulação de pessoas;
- Velar pela correta aplicação do acervo Schengen nos postos consulares portugueses;
- Definir a rede de representações para efeitos de emissão de vistos Schengen, celebrando Acordos de Representação;
- Participar na negociação e na denúncia de Acordos e Protocolos relativos à supressão e facilitação de vistos, bem como assegurar o cumprimento das obrigações assumidas, sem prejuízo das competências de outros serviços.

## Sumário Executivo

Em 2017 e em comparação com o ano anterior, registou-se um aumento substancial quer nas solicitações de vistos Schengen e nacionais (+ 43%), quer na respetiva concessão (+ 24%). Foram emitidos 251.659 vistos, dos quais 223.666 vistos Schengen (+ 26% que em 2016) e os restantes 27.993 vistos nacionais (+ 39% que no ano anterior). Foi assinado um novo acordo de supressão de vistos em passaportes diplomáticos e de serviços com o Irão, entrou em vigor o novo acordos em passaportes diplomáticos com a Índia e estão em negociação novos acordos do mesmo âmbito com o Vietname e o Tadjiquistão.

No quadro de memorandos de entendimento sobre instrumentos de trabalho em férias, registou-se a negociação e assinatura de acordos com o Chile e a Argentina, a

plena aplicação com particular êxito do acordo com a Austrália e a continuação ou abertura de negociações com Perú, Nova Zelândia e Canadá.

Prosseguiu o processo de externalização da recolha de biometria para pedidos de vistos Schengen tendo no final do ano sido atingido o nº de 15 países, 20 postos consulares e 60 diferentes pontos de recolha. Foram emitidos vistos para 561 eventos internacionais realizados em Portugal com particular destaque para a Web Summit, foram integrados no programa nacional do Fundo de Segurança Interna duas candidaturas de apoio operacional sobre vistos e renovação de equipamento, garantida a manutenção de Portugal no programa de isenção de vistos com os EUA (Visa Waiver) e celebrados novos acordos de representação de vistos com a Hungria em S. Tomé e Praia e com a Islândia em Bissau, Praia, S. Tomé e Dili.

No plano interno do funcionamento da estrutura da DSVCP e a sua linha azul, registaram-se 2.976 mensagens eletrónicas e 2.821 contactos telefónicos.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores</li> </ul>	Nível de satisfação dos utilizadores (3 a 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Superado.</b> O nível de satisfação dos utilizadores foi de 4,8.</li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Melhorar a articulação com entidades públicas e privadas promotoras de Conferências, Congressos e grandes eventos</li> </ul>	Nº de reclamações apresentadas pelas entidades promotoras (1 a 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Superado.</b> <b>0</b> Reclamações</li> </ul>

- Tiveram lugar 561 eventos sem que tenham sido registadas reclamações por parte das respetivas organizações, dos quais se destaca a Web Summit pela sua dimensão

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar a informação aos postos consulares, entidades públicas e privadas em matéria de vistos e circulação de pessoas</li> </ul>	Tempo de tratamento da informação a transmitir (8 a 10 dias úteis)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cumprido.</b> As solicitações das várias entidades foram respondidas em média em <b>10</b> dias úteis.</li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
Coordenar a implementação do projeto Schengen Visa Center em S. Tomé	Percentagem de contributos entregues no prazo previsto (80% a 90%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Superado.</b></li> </ul> Contributos entregues no prazo previsto em <b>100%</b> .

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assegurar a elaboração de contributos para visitas oficiais</li> </ul>	Prazo de resposta às solicitações (1 a 5 dias úteis)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Cumprido.</b></li> </ul> O prazo de resposta às solicitações não ultrapassou os <b>3</b> dias úteis.

- As **284** fichas de países elaborados pela DGACCP em 2017 contiveram os seguintes dados da responsabilidade dos VCP: representação consular institucional desse país em Portugal; evolução nos últimos três anos do número de vistos de curta e longa duração concedidos a determinados nacionais pela rede consular portuguesa; evolução nos últimos três anos do número de vistos de curta e longa duração concedidos por determinados postos consulares; acordos de representação para efeitos de vistos Schengen; acordos de supressão de passaportes diplomáticos e memorandos de entendimento na área dos vistos e composição da comunidade desse país residente em Portugal.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promover a negociação de Acordos bilaterais de supressão de vistos</li> </ul>	Número de dias para seguimento do processo (10 a 14 dias úteis).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Superado.</b></li> </ul> Atingiu-se um resultado de <b>9</b> dias.

- Procedeu-se à negociação e assinatura do Acordo de Supressão de Vistos em Passaportes Diplomáticos e Especiais com o Irão e a Índia.
- Encontram-se ainda em fase de negociação/preparação acordos similares com o Vietname e o Tadjiquistão.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assegurar as respostas no âmbito da Linha Azul e do endereço vistos@</li> </ul>	Prazo médio de resposta (2 a 3 dias úteis)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Superado.</b></li> </ul> O prazo médio de resposta

		foi <b>1,5 dias</b> .
--	--	-----------------------

- Foram processadas **2976** mensagens eletrônicas respondidas e **2821** contatos telefônicos efetuados.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar a monitorização dos PSE.</li> </ul>	Prazo de resposta às solicitações (5 a 10 dias úteis).	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Superado.</b> O prazo de resposta às solicitações foi de <b>4</b> dias úteis.</li> </ul>

- Entraram em vigor **6** novos contratos de externalização, nos Consulados Gerais em São Francisco e Nova Iorque, na Secção Consular da Embaixada em Washington, nos Consulados Gerais de Londres e Manchester e na Secção Consular da Embaixada em Bissau.
- Foi assinado o contrato de externalização para o Consulado Geral em Maputo bem como adenda ao contrato com o CG em Joanesburgo Sul de modo a alargar a externalização a Pretória com os vistos a serem tramitados em Joanesburgo.
- Foi assinado contrato para externalização no Consulado Geral na Cidade do Cabo.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Uniformizar e assegurar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos.</li> </ul>	<p>Tempo médio de concessão de vistos de negócios (1 a 3 dias)</p> <p>Tempo médio de concessão de vistos de estudantes (5 a 17 dias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cumprido.</b> O tempo médio de concessão de visto de negócios foi de <b>1,24</b> dias.</li> <li><b>Cumprido.</b> O tempo médio de concessão de vistos a estudantes foi de <b>14,7</b> dias.</li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito do regime Autorização de Residência para Atividade de Investimentos.</li> </ul>	Tempo médio de resposta às solicitações (4 a 8 dias)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Superado.</b> O prazo médio de resposta é de <b>0,5 dia</b>.</li> </ul>

- A meta foi encurtada em relação ao ano anterior uma vez que este tipo de solicitações tornou-se menos frequente.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar a análise dos pedidos de visto de curta duração sem ou com consultas a outros Serviços, e de longa duração nos prazos definidos</li> </ul>	<p>Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração sem consultas a outros Serviços (1,5 a 4,5 dias)</p> <p>Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração com consultas a outros Serviços (10 a 12 dias)</p> <p>Tempo médio de análise dos pedidos de visto de longa duração (12 a 14 dias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Superado.</b> O tempo médio de análise dos pedidos de visto C sem consultas a outros Serviços foi de <b>0,21 dias</b>, não chegando a 1 dia.</li> <li><b>Superado.</b> O tempo médio de análise dos pedidos de visto C com consultas a outros Serviços foi de <b>6,2 dias</b>.</li> <li><b>Cumprido.</b> O tempo médio de análise dos pedidos de visto de longa duração foi de 14 dias.</li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores</li> </ul>	<p>Taxa de execução do plano de formação aprovado (75% a 85%)</p> <p>Nível de satisfação dos colaboradores (3 a 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cumprido.</b> Foram frequentados 24 cursos, por parte dos 19 funcionários da DS VCP, previstos no plano de formação pelo que se apurou uma taxa de execução de <b>79%</b>.</li> <li><b>Cumprido.</b> O nível de satisfação dos colaboradores foi de <b>3,93</b>.</li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar em Bruxelas o acompanhamento de Grupos e Comitês no âmbito dos vistos</li> </ul>	Assegurar todas as reuniões, salvo motivo(s) de força maior	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cumprido.</b> Representação em todas as <b>10</b> reuniões do Grupo de Vistos em Bruxelas. Participação e acompanhamento de todas as <b>4</b> reuniões do Comité de Peritos, também em Bruxelas.</li> </ul>

- Os VCP participaram em 2017 num total de **14** reuniões junto das instituições europeias em Bruxelas.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participação em reuniões interministeriais em matéria de vistos e circulação de pessoas</li> </ul>	Assegurar todas as reuniões, salvo motivo(s) de força maior	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cumprido.</b> Foi assegurada a participação em todas as reuniões convocadas.</li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Receção e tratamento das requisições das vinhetas de visto e controlo da remessa de vinhetas aos postos consulares verificando as existências/proposta de encomenda à INCM</li> </ul>	Assegurar a gestão do <i>stock</i> de vinhetas que permita abastecer, em tempo, os postos consulares	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cumprido.</b> Foi assegurado o stock de vinhetas e a sua remessa, em tempo, aos postos consulares e alertados os mesmos para que o façam com a antecedência de 5 dias. Ainda assim, requisições que não cumpram esta antecedência têm sido satisfeitas.</li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposta de parecer DGACCP no âmbito dos vistos de trabalho subordinado com ausência de contingente</li> </ul>	Assegurar a preparação de decisão superior a estes pedidos (1 a 3 dias)	O prazo tem sido cumprido, exceto em períodos de ausência dos funcionários por motivo de férias ou formação.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Articulação com SEF e SIS relativamente a questões de imigração ilegal e segurança nacional	Envio da informação e processos nos prazos definidos por Lei.	▪ <b>Cumprido.</b> Os prazos foram cumpridos.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Negociação e denúncia de Acordos de representação com outros Estados Membros no âmbito da emissão de vistos Schengen (Acordos visando todas as categorias de documentos de viagem).	Negociação dos acordos de representação no prazo de 6 meses	▪ <b>Superado.</b> O prazo de negociação dos acordos de representação foi, em média, de <b>90</b> dias úteis.

- Hungria - em 15 de setembro de 2017 - S. Tomé (São Tomé e Príncipe) e Praia (Cabo Verde).
- Islândia - em 15 de setembro de 2017 – Bissau (Guiné-Bissau), Praia (Cabo Verde), São Tomé (São Tomé e Príncipe) e Díli (Timor-Leste).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
• Elaboração de estatísticas sobre emissão de vistos Schengen nos postos consulares portugueses	Prazo de resposta indicado pela COM	▪ <b>Cumprido.</b> O prazo estabelecido pela COM foi de 5 de Fevereiro tendo as estatísticas sido enviadas a <b>5 de Fevereiro.</b>

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2017
<p>Os Projetos/Atividades desenvolvidas foram previstas, contudo, importa especificar algumas que não estão nomeadas tais como o acompanhamento do <i>Visa Waiver</i>, a avaliação a Portugal sobre a correta aplicação do acervo Schengen, o apoio direto em matéria de vistos a estabelecimentos de ensino superior/investigação e a articulação com a DGPE e GAR/SEF para a reinstalação de refugiados no nosso país provendo os necessários vistos e documentos de viagem quando indocumentados e encaminhando pedidos de informação sobre esta matéria.</p> <p>No que diz respeito ao <i>Visa Waiver</i>, foram realizadas no Ministério dos Negócios Estrangeiros, duas reuniões em julho e dezembro com as autoridades consulares da</p>

Embaixada dos EUA em Lisboa, a pedido das mesmas, sobre as novas regras emitidas pela Ordem Executiva 13789 e taxa de *overstay* de Portugal.

Foram pedidos esclarecimentos às autoridades americanas sobre o âmbito de aplicação da Ordem Executiva 13789, tendo as mesmas respondido que Portugal já cumpre as exigências da referida Ordem Executiva na totalidade.

Também quanto à taxa excessiva de *overstay*, conseguiu-se assegurar, da parte norte-americana, que a mesma, apesar de implicar medidas de informação ao público português, não iria afetar a permanência de Portugal no Programa Visa Waiver.

Relativamente à avaliação Schengen, houve uma preparação e acompanhamento in loco. Na sequência da Comissão ter selecionado os Consulados Gerais de Portugal em Luanda e Maputo para serem alvo de inspeção no âmbito da avaliação cíclica da correta implementação do acervo Schengen, a qual ocorreu em junho 2017, funcionários dos VCP preparam e acompanharam, ao longo do primeiro semestre de 2017, estes dois postos consulares com formação específica no âmbito da avaliação, tendo em conta as especificidades de cada posto.

Neste contexto, foram efetuadas duas visitas de uma funcionária especializada dos VCP aos Consulados Gerais em Luanda e Maputo, antes e durante as respetivas inspeções.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	3
Diplomatas	-
Técnico Superior	10
Assistente Técnico	5
Assistente operacional	
<b>Total</b>	<b>18</b>

Autoavaliação
<p>No cômputo geral, a Direção de Serviços de Vistos e circulação de Pessoas correspondeu às expectativas e previsões para o ano de 2017, tendo inclusivamente superado grande parte das metas que se propôs atingir.</p> <p>Procedeu-se também à análise das estatísticas sobre emissão de vistos pelos postos consulares portugueses. (ver quadro estatístico).</p> <p>Em 2017 a rede consular portuguesa emitiu um <u>total de 251.659</u> vistos. Em 2016 haviam sido emitidos 202.439 vistos, registando-se assim uma taxa de crescimento de 24%.</p> <p>Dos vistos concedidos em 2017, <b>223.688</b> foram <u>vistos de curta duração</u>, os chamados vistos Schengen, que permitem estadia no espaço Schengen por 90 dias num período de</p>

180 dias, e **27.993 vistos de longa duração**, chamados vistos nacionais dos quais 14.756 foram vistos de estudantes.

Os vistos de longa duração correspondem a 11% do total de vistos emitidos em 2017, e os de curta duração a 89%. Acresce que 53% dos vistos de longa duração foram vistos de estudantes.

De entre os objetivos claramente superados, afigura-se adequado destacar: i) a melhor articulação com entidades públicas e privadas promotoras de conferências, congressos e grandes eventos, ii) a coordenação da implementação do projecto Visa Center em S. Tomé, iii) a celebração de Acordos bilaterais de supressão de vistos, iv) o assegurar as respostas no âmbito da Linha Azul e do endereço vistos @, v) a monitorização dos PSE, vi) o assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito do regime de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) e vii) o tempo de análise dos pedidos de visto de curta duração, sem consulta.

Relativamente aos objetivos atingidos, salientam-se: i) assegurar a informação aos postos consulares, entidades públicas e privadas em matéria de vistos e circulação de pessoas, ii) a elaboração de contributos para visitas oficiais, iii) uniformizar e assegurar as medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos.

O objetivo da formação foi cumprido.

Todavia, à semelhança dos anos anteriores, a superação dos objetivos só foi possível graças ao empenho dos membros da equipa DSVCP que para além de assegurarem as suas funções, tiveram ainda a seu cargo a formação de novos elementos que, ao longo do ano, reforçaram a equipa.

Assinala-se, a superação do nível de satisfação dos utilizadores e o cumprimento do nível de satisfação dos colaboradores.

Face a quanto precede, a Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas considera que o balanço relativamente aos objetivos propostos foi francamente positivo na medida em que foram superados mais de metade dos objetivos.

# Relatório de Atividades 2017

## OBJECTIVOS 2017

Organismo: Direcção-Geral Dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas

Direcção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas

### AVALIAÇÃO FINAL

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MINE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores	Nível de Satisfação dos Utilizadores	[3 a 4 ]	15,0%	4,80	120,00%	5	1,3	4,22
			Q	Melhor articulação com entidades públicas e privadas promotoras de Conferências, Congressos e grandes eventos	Número de reclamações apresentadas pelas entidades promotoras	[1 a 2 ]	10,0%	0	150,00%	5		
Resultados-Chave do Serviço/ Atividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	ef	Assegurar a informação aos postos consulares, entidades públicas e privadas em matéria de vistos e circulação de pessoas	Tempo médio de tratamento da informação a transmitir	[8 a 10 dias úteis]	15,0%	10	100,00%	3	2,7	
			ef	Coordenar a implementação projeto Schengen Visa Center em São Tomé	Percentagem de contributos entregues no prazo previsto	[80% a 90%]	5,0%	100%	111,11%	5		
			ef	Assegurar a elaboração de contributos para visitas oficiais	Prazo de resposta às solicitações	[1 a 5 dias úteis]	5,0%	3	100,00%	3		
			ef	Promover a celebração de Acordos bilaterais de supressão de vistos	Número de dias para seguimento do processo	[10 a 14 dias ]	6,0%	9	110,00%	5		
			ef	Assegurar as respostas no âmbito da Linha Azul e do endereço vistos@	Prazo médio de resposta	[2 a 3 dias úteis]	5,0%	1,5	125,00%	5		
			ef	Acompanhar a monitorização dos PSE	Prazo de resposta às solicitações	[5 a 10 dias úteis]	5,0%	4	120,00%	5		
			ef	Uniformizar e assegurar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos	Tempo médio de concessão de vistos de negócios	[1 a 3 dias]	3,0%	1,24	100,00%	3		
					Tempo médio de concessão de vistos de estudantes	[6 a 18 dias]	3,0%	14,7	100,00%	3		
			ef	Assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito do regime da Autorização de Residência para Atividades de Investimento (ARI)	Tempo médio de resposta a solicitações	[1 a 2 dias]	9,0%	0,5	150,00%	5		
			ef	Assegurar a análise dos pedidos de visto de curta duração sem consultas a outros Serviços, e de longa duração nos prazos definidos	Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração sem consultas a outros Serviços	[1,5 a 4,5 dias]	3,0%	0,21	186,00%	5		
					Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração com consultas a outros Serviços	[7 a 10 dias]	3,0%	6,2	115,00%	5		
					Tempo médio de análise dos pedidos de visto de longa duração	[12 a 14 dias]	3,0%	14	100,00%	3		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	[75% a 85%]	5,0%	79%	100,00%	3	0,3	
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 4]	5,0%	3,93	100,00%	3		

Dirigente: Paulo Pocinho

AVALIAÇÃO 4,22

Direção de Serviços Regional



## Direção de Serviços Regional – DSR Relatório de Atividades 2017

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

**Unidade orgânica:** Direção de Serviços Regional do Porto (DSR)

**Responsável:** Jorge Carlos Miranda Oliveira

**Missão/Atribuições:**

- Cooperar na preparação da saída para o estrangeiro de portugueses que desejem emigrar, prestando-lhes, designadamente, a informação e o apoio adequados
- Cooperar na prevenção de atividades ilícitas referentes à emigração
- Prestar apoio aos portugueses residentes no estrangeiro e seus familiares regressados, temporária ou definitivamente, a Portugal e facilitar o seu contacto com outros serviços públicos
- Colaborar no acolhimento dos portugueses regressados a Portugal em situação de doença ou de outra forma de vulnerabilidade, prestando-lhes a necessária assistência imediata
- Prestar apoio técnico a outros organismos e serviços que prossigam idênticos objetivos de apoio aos portugueses residentes no estrangeiro e seus familiares regressados, temporária ou definitivamente a Portugal
- Desempenhar quaisquer outras funções que lhes sejam determinadas pelo Diretor-Geral

### Sumário Executivo

Em 2017, no âmbito das competências da DSR e nas suas diferentes vertentes, verificou-se uma diminuição, embora não substancial, dos diversos indicadores estatísticos.

Tal assenta no facto de a DSR trabalhar, transversalmente, com agentes externos, nomeadamente os designados **Gabinetes de Apoio ao Emigrante**, a quem é dada formação específica nas diversas temáticas da área de Emigração. Esta diminuição, significa que cada vez mais estes agentes estão autonomizados, fruto da formação permanente e continua que é ministrada por esta DSR.

Também deveremos realçar diminuição dos atos de legalização de documentos públicos para países não aderentes à **Convenção de Haia**, de 5 de outubro de 1961.

O mesmo se diga relativamente à campanha do **"Trabalhar no Estrangeiro"**, onde se verificou uma acentuada diminuição de pedidos de esclarecimento, motivada pela diminuição do fluxo migratório.

#### **Gabinetes de Apoio ao Emigrante / Comunidades Portuguesas:**

A 31 de dezembro de 2017, estavam protocolados **130** Gabinetes, **116** em funcionamento, que efetuaram **26.762** atendimentos (número que se estima inferior

ao real, dado que nem todos os Gabinetes disponibilizaram informação estatística em tempo útil), tendo sido abertos **2.903** novos processos.

Numa análise por áreas de intervenção, de assinalar que **60% a 70%** destes atendimentos corresponderam a questões sociais, nomeadamente de segurança social da União Europeia e Países Terceiros. Os restantes **30% a 40%** corresponderam a situações jurídicas (Regulamentação Comunitária), fiscais (Duplas Tributações), nacionalidade, importação de bens pessoais, etc.

Considerando que estas questões são cada vez mais complexas, facto que corresponde às novas características sociais e jurídicas dos novos fluxos migratórios, o êxito destes **Gabinetes** passam pela interação permanente com os técnicos da DSR, o que se traduziu em **3.765** questões colocadas e respondidas dentro do prazo previsto no nosso **QUAR- 2 dias**.

Prosseguiu-se o programa de apoio aos GAE'S no "Income Tax – IRS EUA", com atendimento de aproximadamente **+/- 200 utentes**, tendo sido conseguido um reembolso total de USD 252.300,00.

### **DSR Porto**

Em 2017, a DSR atendeu **3.630** utentes, sendo que as situações colocadas são semelhantes às aquelas referidas para os Gabinetes de Apoio ao Emigrante.

No âmbito da legalização de documentos para países não subscritores da Convenção de Haia, de 5 de outubro de 1961, foram efetuadas **7622 faturas** que corresponderam a **27.366 documentos** e a uma receita arrecadada no valor de **136.940,00€**.

### **Temática "Trabalhar no Estrangeiro" e Mobilidade**

Em 2017 foram efetuados **112** pedidos de esclarecimento, sendo que **32** desses pedidos foram provenientes de **GAE'S**.

Estes pedidos de informação versaram, no essencial, na análise jurídica das ofertas de trabalho, na verificação da veracidade dos mesmos e nas condições de vida dos futuros países de acolhimento.

Foi nossa preocupação, aquando da formação realizada em 2017 aos novos GAE, num total de **12** solicitar a presença dos técnicos dos chamados Gabinetes de Inserção Profissional.

Não foram notificadas, quer à **ACT**, quer ao **MP**, situações de exploração de mão-de-obra, burlas e contratações ilícitas.

Deu-se continuidade à colaboração com os serviços em Lisboa no quadro do Programa **"Férias com Trabalho" – Austrália**.

### **Deportações e Repatriamentos**

Em 2017, deu-se continuidade ao trabalho realizado nesta vertente, tendo-se procedido à receção, acolhimento e encaminhamento para a segurança social de **9 situações de deportação e 20 repatriamentos**, incluindo os sanitários.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores</li> </ul>	Nível de Satisfação dos utilizadores: 3 a 3,999	Resultado obtido: <b>4,04</b>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar um conjunto de medidas visando a melhoria do apoio técnico aos Gabinetes de Apoio ao Emigrante:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responder às solicitações dos GAE'S</li> <li>➤ Tempo de resposta</li> <li>➤ Atualização dos técnicos dos GAE'S através de formação contínua</li> </ul> </li> </ul>	<p>Percentagem de resposta face às solicitações: 85% a 95%</p> <p>Meta: 2 dias</p> <p>Assegurar a formação contínua aos técnicos dos GAE'S – elaboração de Notas Informativas – e a formação inicial dos técnicos dos novos GAE'S protocolados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resposta a <b>100%</b> das solicitações. Taxa de execução de 105,26%</li> <li>➤ <b>2 dias</b> – taxa de execução de 100 %</li> <li>➤ Ministrada formação em <b>12</b> novos GAE'S e assegurada formação continuada ao longo do ano através da troca de informação. Elaboradas Notas informativas – França, Suíça e Regulamentação Comunitária</li> </ul>

- Foi dada resposta à totalidade dos pedidos de esclarecimentos recebidos dos Gabinetes, num universo de **3765** pedidos.
- Manteve-se a redução do tempo de resposta às solicitações prevista sem descurar a qualidade das mesmas, considerando a sua complexidade técnica.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio jurídico - social aos utentes do Serviço (com exceção dos GAE)</li> <li>➤ Assegurar o atendimento jurídico e social dos utentes</li> <li>➤ Tempo de resposta</li> </ul>	<p>Taxa de execução de 85% a 95%</p> <p>Meta: 20 minutos</p> <p>Assegurar a formação contínua aos técnicos da</p>	<p>Resposta a <b>100%</b> das solicitações. Taxa de realização de 105,26%</p> <p><b>20 minutos</b> – Taxa de realização de 100%</p> <p>Foi realizada <b>1</b> reunião /</p>

➤ Formação aos técnicos da DSR	DSR, considerando o constante evoluir das matérias em causa	formação
--------------------------------	---	----------

- Foi assegurado o atendimento da totalidade das solicitações dos utentes. Foram efetuados **3630** atendimentos.
- Foi conseguido o tempo de resposta previsto e assegurado a qualidade da resposta considerando a sua complexidade técnica.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio aos utentes das legalizações de documentos de países não subscritores da Convenção de Haia: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Assegurar o atendimento integral de todos os pedidos efetuados</li> <li>➤ Entrega dos documentos devidamente legalizados no mesmo dia, quando os mesmos não ultrapassam os 20 documentos por utente</li> <li>➤ Tempo médio de resposta: pretende-se celeridade das legalizações de documentos, considerando a sua importância para as empresas e a economia nacional</li> </ul> </li> </ul>	<p>Taxa de execução de 85% a 95%</p> <p>Taxa de execução de 75% a 85%</p> <p>Tempo médio de resposta - 15 minutos</p>	<p>Execução a <b>100%</b>. <b>7622</b> utentes atendidos. Taxa de realização – 105,26%</p> <p>Execução a <b>100%</b>. Taxa de realização de 117,65%.</p> <p>Tempo médio de análise e entrega, <b>10 minutos</b>. Taxa de realização de 150%</p>

- A legalização de documentos para países não subscritores da Convenção de Haia, que correspondem a processos individuais abertos, abrangeu **27.363 documentos**, tendo sido superados os tempos médios de resposta estabelecidos.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efetuar avaliação dos GAE protocolados no ano de 2009 e aferir do respetivo nível de satisfação:</li> </ul>		

➤ Averiguar a operacionalidade dos Gabinetes, através de inquérito próprio que contempla as competências previstas no Protocolo	Gabinetes a avaliar: 4 – taxa de realização de 70% a 80%	Gabinetes avaliados: <b>4</b> Taxa de realização de 125%
➤ Aferir o grau de satisfação dos Gabinetes considerando a interação permanente destes com a DSR, através de inquérito próprio	Nível de Satisfação dos utilizadores: 3 a 3,999	Grau de satisfação expresso <b>4,93</b> – Taxa de realização de 123,28%

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assegurar a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses regressados em situação de precaridade económica e social (repatriações, deportações, expulsões e insuficiência económica):</li> <li>➤ Assegurar a receção dos portugueses regressados em situação de precaridade económica e social</li> <li>➤ Assegurar a elaboração de um projeto de vida em colaboração com as instituições ligadas à área social da A.P. (ISS; IPSS; IEFP)</li> </ul>	<p>Taxa de execução de 85% a 95%</p> <p>Meta a atingir: 85% a 95%</p>	<p><b>29</b> pessoas rececionadas Taxa de realização de 105,26 %</p> <p>Todas as solicitações foram enquadradas, encaminhadas e resolvidas – taxa de realização – <b>105,26%</b></p>

- Em 2017, verificou-se uma diminuição de acolhimentos, especialmente, no que diz respeito às deportações e repatriamentos:
  - **9** deportações;
  - **2** detenções
  - **20** repatriamentos, dos quais **10** repatriamentos sanitários
- Tal como nos anos anteriores, as situações de deportações, na sua quase totalidade, são dos EUA. Na generalidade dos casos trata-se de indivíduos entre os 30 e os 40 anos, deportados na sequência de decisões judiciais (tráfico de drogas, violência doméstica e roubos) e que nunca adquiriram a nacionalidade americana.

- A dificuldade destes casos reside no facto de não possuírem familiares em Portugal, estarem completamente desenraizados da sociedade portuguesa, de não falarem corretamente a língua portuguesa e psicologicamente arrasados.
- Realça-se a verificação de um aumento de situações referentes ao Reino Unido, fruto das novas políticas sobre os fluxos migratórios.
- A colaboração dos Serviços de Emergência Social dos diversos ISS. EP / CDSS tem sido fundamental. Os deportados são alojados em unidades hoteleiras (pensões) que trabalham com a Segurança Social, a alimentação é garantida pelo tempo necessário, é efetuada uma avaliação pelas técnicas de Serviço Social relativamente à reinserção dos mesmos, com o objetivo de planificar um projeto de vida.
- Infelizmente tem-se verificado, por razões de ordem orçamental, que a capacidade de resposta da segurança social já não é tão célere, o que nos retiraria situações muito problemáticas.
- Paralelamente, quando se trata de indivíduos em idade ativa, solicitamos a colaboração dos Centros de Emprego no sentido de inserção no mercado de trabalho eventual frequência de Formação Profissional, aprendizagem de língua portuguesa, etc.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assegurar e acompanhar candidatos sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" e cooperar na prevenção de atividades ilícitas</li> <li>➢ Resposta às solicitações efetuadas</li> <li>➢ Continuidade da campanha "Trabalhar no Estrangeiro": <ul style="list-style-type: none"> <li>→ distribuição de folhetos e cartazes</li> <li>→ confirmação da veracidade das ofertas de trabalho - análise jurídica das ofertas de trabalho</li> <li>→ participação em Seminários com os parceiros do IEFP para divulgação da Emigração Segura</li> <li>→ participação em programas de rádio e televisão</li> </ul> </li> </ul>	<p>Taxa de execução de 85% a 95%</p> <p>Apoiar os GAE'S</p> <p>Comunicação ao MP as situações que configurem crime de burla</p> <p>Comunicação às entidades estrangeiras congéneres da ACT situações que configurem incumprimentos jus-laborais, quando não existam protocolos com a ACT</p>	<p>As <b>112</b> solicitações foram respondidas na totalidade. Taxa de realização de 105,26%</p> <p>Foram efetuadas 12 participações em Seminários/Encontros/Workshops</p>

→ articulação com os GAE'S relativamente à campanha		
➤ Comunicar e cooperar na prevenção de atividades ilícitas, em articulação com o ACT, IEFP e MP		

Nesta vertente de atuação:

- Foram efetuadas **112** consultas, que corresponderam a consultas formais, geralmente via e-mail e contacto telefónico, na sequência das quais foram estudadas as condições contratuais oferecidas, verificada a veracidade das ofertas e confirmada a existência das empresas estrangeiras contratantes, através da colaboração dos nossos Consulados e da consulta às autoridades do registo comercial de vários países.
- Insistiu-se na Campanha "Trabalhar no estrangeiro", com a distribuição dos folhetos e cartazes junto das Câmaras Municipais com Gabinetes de Apoio ao Emigrante, com o pedido expresso de divulgação nas Juntas de Freguesia e outros locais de visibilidade pública.
- Também foram efetuadas **12** intervenções junto dos chamados Gabinetes de Inserção Profissional, no âmbito da formação dada a 12 Gabinetes de Apoio ao Emigrante. Também, no âmbito do Protocolo estabelecido entre o Gabinete do SECP e a Rádio Local "Festival", mensalmente a DSR interveio durante uma hora num programa específico de informação, resultando daí, também, informação referente ao Trabalhar no Estrangeiro.
- Deu-se continuidade à colaboração com os Conselheiros da REDE EURES / IEFP, Conselheiros com quem, ao longo do ano, mantivemos estreita colaboração.
- Em colaboração com os serviços centrais em Lisboa, a DSR participou na recolha de candidaturas no âmbito do Projeto de trabalho em férias com a Embaixada Australiana em Berlim.
- Nas questões emergentes da violação dos direitos laborais verificadas no estrangeiro, quando estão em causa empresas portuguesas, os utentes foram encaminhados para a ACT e Ministério Público junto dos Tribunais do Trabalho.
- Foi adotada uma nova metodologia relativamente às questões laborais emergentes do direito de cada país, com a elaboração da respetiva queixa diretamente junto das autoridades competes desses países, como incidência especial nos casos da Espanha e França.
- Foi prestado apoio informativo e jurídico (avaliação da legalidade dos contratos de trabalho, verificação da existência das empresas / aos pedidos formulados pelos GAE.
- Em 2017, não se verificou qualquer situação susceptível de participação à ACT ou MP junto dos Tribunais de Trabalho.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores</li> </ul>	<p>Taxa de execução do plano de formação: 75% a 85</p> <p>Nível de satisfação: 3 a 3,99</p>	<p>Execução a <b>100%</b>.</p> <p>Nível satisfação aferido: <b>9,93</b>.</p>

#### Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2017

- Participação no 2º Encontro dos Investidores da Diáspora – Viana do Castelo
- Assinatura 9 GAE'S 2ª Geração
- Encontro Nacional GAE'S – Leiria
- Participação mensal Programa "Rádio Festival", dirigida a emigrantes
- Participação / Intervenção "Encontro da Diáspora Semense"
- Almoço Corpo Consular residente Porto
- Participação "Agenda rentrée – reunião dirigentes MNE"
- Participação Conferência na FCUP "As Prioridades de Política para os Portugueses no Mundo"
- Intervenção, em nome da DGACCP, no Projeto "On-The-Move"

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	1
Diplomatas	1
Técnico Superior	3
Assistente Técnico	1
Assistente operacional	-
<b>Total</b>	<b>6</b>

#### Autoavaliação

Considera-se que os objetivos propostos para o ano de 2017 foram atingidos, permitindo-nos realçar a superação de muitos deles.

Embora a delimitação da competência geográfica da DSR seja a Zona Norte do país, por força da nova realidade dos fluxos migratórios, a sua ação, especialmente informativa,

tem-se estendido a todo o país, sendo frequente ser contactada por residentes em todos os distritos de Portugal, incluindo Lisboa.

De realçar, que o não aumento significativo, especialmente em termos de atendimentos da DSR aos GAE'S, demonstram um grau de autonomia técnica dos Gabinetes cada vez maior, em consequência do maior interesse dos técnicos camarários e evidenciando bem a qualidade e clareza das informações prestadas pelos funcionários da DSR. O número total de atendimentos dos GAE'S foi de **26.762**, com abertura de **2903** novos processos.

O mesmo se diga relativamente à Campanha "Trabalhar no Estrangeiro", em que se sentiu uma diminuição da vontade de se iniciar um processo migratório, como não acontecia em anos anteriores. Apesar disso, as solicitações que chegaram à DSR revelam que esta campanha atingiu os seus objetivos. A qualidade da informação solicitada, maioritariamente de pessoas com formação escolar a nível de secundário/universitário, revelam essa preocupação de informação concreta antes de iniciar o processo migratório.

Assinala-se ainda, a crescente dificuldade relativamente às situações de repatriamentos/deportações/expulsões, face à diminuição da celeridade de resposta da Segurança Social.

## OBJETIVOS 2017

Organismo: Direção-Geral Dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas																
		Direção de Serviços Regional						AVALIAÇÃO FINAL								
Tipologia dos Objetivos (EFQM)	Perspectiva dos Objetivos (BSC)	Tipologia dos Objetivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO				
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores	Nível de Satisfação dos Utilizadores	[3 a 3.999]	15,0%	4,02	100,53%	5	7,1	4,68				
				Implementar um conjunto de medidas visando a melhoria do apoio técnico aos Gabinetes de Apoio ao Emigrante	Percentagem de respostas face às solicitações	85% a 95%	3,75%	100%	105,26%	5						
					Tempo médio de resposta	2 dias	3,75%	2 dias	100,00%	3						
				Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio jurídico - social aos utentes do Serviço (com exceção dos GAE)	Percentagem de respostas face às solicitações	85% a 95%	7,5%	100%	105,26%	5						
					Tempo médio de resposta	20 min	7,5%	20 min	100,00%	3						
				Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio aos utentes das legalizações de documentos de países não subscritores de do Serviço (com exceção dos GAE)	Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos	85% a 95%	7,5%	100%	105,26%	5						
					Entrega de doc. para legalização no mesmo dia	75% a 85%	3,75%	100%	117,65%	5						
					Tempo médio de resposta	15 min	3,75%	10 min	150,00%	5						
			Resultados - chave do Serviço/ Atividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional		Efetuar avaliação dos GAE protocolados no ano de 2009 e aferir do respetivo nível de satisfação	Nº de GAE's Protocolados em 2009: 4	70% a 80%	7,5%			100%	125,00%	5	1,9
								Nível de satisfação dos GAE's	[3 a 3.999]	7,5%			4,93	123,28%	5	
	Assegurar a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses regressados em situação de precaridade económica e social (repatriações, deportações, expulsões e insuficiência económica)	Percentagem de respostas face às solicitações				85% a 95%	7,5%	100%	105,26%	5						
		Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos				85% a 95%	7,5%	100%	105,26%	5						
	Assegurar e acompanhar candidatos sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" e cooperar na prevenção de atividades ilícitas	Percentagem de respostas face às solicitações				85% a 95%	7,5%	100%	105,26%	5						
Financeira	Eficiência económico-financeira										0,0					
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	75% a 85%	5,0%	100%	117,65%	5	0,4				
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 3.999]	5,0%	3,93	98,27%	3						
Dirigente:	Jorge Oliveira				100,0%			110,93% 4,60								
AVALIAÇÃO 4,68																

#### 4.5. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

A DGACCP tem institucionalizado a realização de reuniões de coordenação, englobando dirigentes superiores e intermédios, respondendo às exigências de monitorização e aferição da qualidade do trabalho efetuado.

De acordo com a Orientações Gerais emitidas pelo Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS), "os serviços deverão apresentar (...) a sua avaliação sobre o SCI, destacando as conclusões e as recomendações de ações de inspeção e auditoria a que tenham sido sujeitos e mencionando igualmente as ações de melhoria que neste âmbito se propõem implementar". Para o efeito, deverão basear-se nas questões apresentadas no questionário anexo (Anexo A) ao documento Técnico n.º 1 de 2010, de 04.03.2010, emitido pelo CCAS.

Nesse âmbito, a DGACCP procedeu à autoavaliação dos procedimentos utilizados para cumprimento do seu sistema de controlo interno, de acordo com os itens indicados no referido anexo, que se apresenta de seguida:

#### Avaliação do Sistema de Controlo Interno (SCI)

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			<p>A DGACCP aplica o sistema de gestão por objetivos, no qual o processo de planeamento é participado através de um modelo de auscultação dos dirigentes, com realização de reuniões periódicas, planeando, monitorizando e prestando contas no âmbito dos vários instrumentos de gestão.</p>
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			<p>No MNE, as funções de controlo interno, de verificação da legalidade, regularidade e boa gestão competem à Inspeção Diplomática e Consular e à Secretaria Geral.</p> <p>Não dispondo a DGACCP de um núcleo de auditoria interna, apenas se encontram sistematizados, em forma de Manual de algumas unidades orgânicas, parte dos procedimentos que dão suporte à sua organização.</p> <p>No entanto, foram identificadas as normas que dão sustentação aos circuitos, sendo que as atividades/procedimentos, nomeadamente os fluxos de informação e a comunicação entre os diversos serviços, apresentam-se devidamente regulamentadas internamente, através de “Notas Internas”, “Circulares” ou “Informações Serviço”.</p>

1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X	
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			A atuação de todos os funcionários do MNE rege-se pelo Código de Ética e de Conduta do Ministério dos Negócios Estrangeiros, aprovado em 17-06-2013.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			A DGACCP prossegue uma política de formação do pessoal que visa garantir a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas. Para o efeito, efetua, anualmente, um levantamento das necessidades formativas junto das suas unidades orgânicas, que transmite ao Centro de Formação do MNE, entidade a quem compete a elaboração e implementação do Plano de Formação dos funcionários do MNE.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			A DGACCP promove reuniões semanais de coordenação com os dirigentes das unidades orgânicas e contactos regulares entre a direção e os dirigentes intermédios, envolvidos na preparação de documentos técnicos, reuniões e desenvolvimento de projetos.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?		X		A DGACCP em 2017 não foi objeto de auditoria externa.
<b>2 – Estrutura organizacional</b>				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			A estrutura organizacional da DGACCP obedece às regras definidas pelo Decreto-Regulamentar n.º 9/2012, de 19 de janeiro, pela Portaria n.º 30/2012, de 31 de janeiro, e pelo Despacho n.º 4480/2012, de 29 de março.
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?				100%
5.4. Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			62,5%
<b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			A DGACCP observa os manuais de procedimentos internos em vigor no MNE e que são transversais a todos os organismos tutelados pelo MNE
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			A competência para a autorização da despesa está claramente definida em diplomas legais

3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?			X	A DGACCP não elabora planos anuais de compras, estando a sua atividade nesta matéria limitada pelas regras do Sistema Nacional de Compras Públicas, pelo que as suas aquisições são efetuadas ao abrigo de procedimentos desenvolvidos pela Unidade de Compras do MNE.
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?			X	
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas encontram-se claramente definidas na legislação aplicável à DGACCP e às Direções de Serviço que a integram.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			A DGACCP em 2017 reviu-se no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, elaborado pela Secretaria Geral do MNE. Contudo, indo ao encontro das Recomendações n.ºs 1/2009 e 1/2010 do Conselho de Prevenção da Corrupção (CPC), foi elaborado O Plano de Prevenção de Riscos de Gestão da DGACCP que vigorará no biénio 2018-2019.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			Os sistemas de informação utilizados pela DGACCP são da responsabilidade da Direção de Serviços de Cifra e Informática, integrada na Secretaria Geral do MNE, de acordo com o disposto no artigo 2º da Portaria n.º 33/2012, de 31 de janeiro e no Despacho n.º 8265/2015, de 29 de julho que asseguram a sua fiabilidade e sistemas de segurança.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i> )?	X			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			

Nota: as respostas devem ser dadas tendo por referência o ano em avaliação.

Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.

## 5.6. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

### Ações de melhoria a implementar em 2018

	Objetivos	Caracterização dos objetivos
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuidade do Programa de Permanências Consulares</li> </ul>	Utilização estratégica do programa permanências consulares do Programa de Permanências Consulares, implementado com sucesso em 2012, reforçado com a organização de permanências por período de tempo mais alargado, designadas de Antenas consulares, com o objetivo estratégico e operacional de aproximação do serviço consular a todos os setores das comunidades portuguesas e aumento/eficácia da capacidade de resposta da rede consular.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de um projeto piloto de Centro de Atendimento Consular, centralizado em Lisboa</li> </ul>	Pretende-se promover de forma integrada uma resposta de primeira linha aos utilizadores da rede consular Portuguesa e uma desmaterialização administrativa, possibilitando a marcação e a realização de atos consulares de uma forma mais prática e eficiente e, sempre que possível, evitando a sua deslocação aos postos.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforço das funcionalidades de gestão da app registo viajante e sua divulgação mais alargada</li> </ul>	Pretende-se reforçar os mecanismos de apoio aos nacionais, através da implementação de novas funcionalidades que permitam, não só uma melhor monitorização dos nacionais no estrangeiro em situação de emergência, bem como a identificação dos postos consulares que na região estão em melhores condições de prestar apoio consular imediato.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementação de um novo portal no âmbito do serviço de Vistos</li> </ul>	Pretende-se desenvolver um portal integrado de vistos na ótica do gestor (reformando a atual Rede de Pedido de Visto) e do cliente ("follow my visa")
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alargamento da rede de Gabinetes de Apoio ao Emigrante – GAE de 2ª geração e da ação conjunta com o Gabinete de Apoio ao Investidor da Diáspora – GAID</li> <li>Disponibilização do novo Portal dos Gabinetes de Apoio ao Emigrante - GAE</li> </ul>	<p>Pretende-se reforçar o número de GAE com valências de atuação na área do empreendedorismo e da promoção das potencialidades económicas locais e do desenvolvimento regional junto das Comunidades Portuguesas.</p> <p>Implementação de um novo portal dirigido aos portugueses que estão emigrados, àqueles que já regressaram, bem como aos cidadãos que pretendam iniciar um processo migratório.</p>

Processos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a realização de seminários dirigidos à rede de consulados honorários e altos funcionários dos países da U.E. no domínio das migrações e ação consular.</li> </ul>	<p>A realização de um Seminário dirigido aos Cônsules Honorários de Portugal, subordinado ao tema "Rede Honorária de Portugal no Mundo: Realidade e Potencial", com o objetivo de partilhar informação útil com os titulares dos postos honorários e contribuir para o maior conhecimento e partilha de experiências entre os participantes.</p> <p>Por outro lado, a realização de um Seminário sobre o tema da protecção consular em situações de emergência/catástrofes dirigido a altos funcionários dos países da EU, que contará com a participação do Comissão Europeia, deverá igualmente ter lugar em 2018.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuidade do Programa de Modernização da Rede Consular e dos instrumentos da ação consular</li> </ul>	Implementação progressiva do novo Sistema Integrado de Gestão Consular – eSGC na Rede Consular.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modernização da Rede de Pedidos de Visto</li> </ul>	Desenvolvimento, em coordenação com Serviços MNE intervenientes no processo, dos trabalhos conducentes à modernização da aplicação da rede de pedidos de visto.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento técnico do funcionamento do Centro Comum de Vistos em Cabo Verde (CCV na Praia) e da instalação do "Schengen Visa Centre em S. Tomé e Príncipe (SVC- STP), enquanto estruturas de excelência a nível da UE.</li> </ul>	Terá continuidade o trabalho de acompanhamento técnico e apoio ao processo de implementação de um Centro Comum de Vistos em S. Tomé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuidade no programa de implementação de balcões de Cartão de Cidadão e de SIRIC na rede consular</li> </ul>	Em coordenação com o IRN, pretende-se o levantamento de novos balcões de cartão de cidadão na rede consular, tendo em vista promover a emissão deste documento de identificação em toda a rede consular.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuidade do projeto interno de criação de bases de dados e seu tratamento</li> </ul>	Utilização das bases de dados, enquanto instrumento de conhecimento, apoio e planeamento da atividade desenvolvida pelos Postos Consulares e utilização de ferramenta de <i>reporting</i> que permita o seu tratamento.

## 5.7. Comparação do desempenho: *Benchmarking* nacional e internacional

Não existem padrões nacionais de comparação para o trabalho desenvolvido pelas Direções de Serviço que constituem a estrutura orgânica nuclear da Direção Geral.

Não sendo exequível produzir uma análise comparativa do trabalho efetuado pela DGACCP através do recurso a comparações com serviços idênticos

nacionais e estrangeiros, procedeu-se a uma análise de benchmarking ao nível dos três indicadores transversais definidos pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros — “Nível de satisfação dos Utilizadores”, “Taxa de execução do plano de formação aprovado” e “Nível de satisfação dos colaboradores” —.

Numa análise comparativa com as três Direções Gerais do MNE, é possível concluir que, na generalidade, e para os mesmos indicadores em todos estes serviços, em 2017, foram cumpridas as metas definidas, conforme resultados que se apresentam:

Indicadores – 2017 (Benchmarking)

	Inquérito Satisfação dos Utilizadores	Inquérito Satisfação dos Colaboradores	Taxa de Formação
<b>DGACCP</b>	4,09	3,93	100%
<b>DGPE</b>	4,66	3,97	97,36%
<b>DGAE</b>	4,70	3,80	100%

## 5.8. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores

Nos termos da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, a autoavaliação deve ser acompanhada de informação relativa à audição dos dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores (artigo 15º, n.º 2, alínea f)), bem como dos utilizadores externos (artigo 15º, n.º 2, alínea a)).

Nesse sentido, à semelhança de anos anteriores, em 2017, a DGACCP disponibilizou um inquérito (identificado no Anexo II) baseado no modelo de autoavaliação do desempenho organizacional (CAF - Common Assessment Framework) que incidiu sobre um conjunto de temáticas relativas ao modo como os colaboradores percecionaram a organização, de modo a aferir o grau de satisfação e de motivação no exercício das atividades que desenvolvem.

O inquérito teve natureza confidencial e foi disponibilizado aos dirigentes intermédios e demais trabalhadores em exercício efetivo na DGACCP através da página da intranet do MNE.

O seu tratamento, por sua vez, foi efetuado de uma forma global, não sendo sujeito a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato foi respeitado.

A escala aplicada foi de 1 a 5, correspondendo o nível 1 a Muito insatisfeito e o nível 5 a Muito satisfeito. O questionário integrou ainda um campo, de carácter facultativo, onde puderam ser propostas sugestões.

População alvo: trabalhadores da Direção-Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas.

Dimensão da amostra: foram rececionados/contabilizados 19 questionários num universo de 72 trabalhadores, correspondendo a uma taxa de adesão de 27%.

Período de realização dos questionários: fevereiro/2018.

Tendo em conta o nº global de avaliações registadas (19) e a correspondente notação atribuída (entre 1 e 5), o nível global de avaliação é 3.87, repartido entre grau de satisfação e grau de motivação:

Questões	Grau de satisfação médio
<b>1. Satisfação global dos colaboradores com a DGACCP</b>	<b>3,92</b>
Desempenho global da DGACCP	4,08
Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria na DGACCP	3,73
Envolvimento dos colaboradores na prossecução da missão e atribuições da DGACCP	4,04
Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão da DGACCP	3,73
Imagem da DGACCP	4,00
<b>2. Satisfação com sistemas de gestão na DGACCP</b>	<b>3,82</b>
Aptidão da gestão para comunicar	3,84
Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado na DGACCP	3,60
Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados na DGACCP	3,80
Postura da DGACCP face à mudança e à modernização	4,04
<b>3. Satisfação com as condições de trabalho na DGACCP</b>	<b>4,14</b>
Ambiente de trabalho na DGACCP	4,00
Horário de trabalho na DGACCP	4,32
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais	3,96
Igualdade de tratamento na DGACCP	3,96
Possibilidade de conciliar o trabalho na DGACCP com a vida familiar e assuntos pessoais e assuntos relacionados com a saúde	4,48
<b>4. Níveis de motivação na DGACCP</b>	<b>4,16</b>
Aprender novos métodos de trabalho	4,24
Desenvolver trabalho em equipa	4,28
Participar em projetos de mudança na DGACCP	4,16
Sugerir melhorias	3,96
<b>5.1 Satisfação com a liderança na DGACCP - Direção Superior</b>	<b>3,90</b>
Aceitam sugestões de melhoria	4,04
Delegam competências e responsabilidades	3,96
Estimulam a iniciativa das pessoas	3,79
Reconhecem e premeiam os esforços individuais e das equipas	3,79
<b>5.2 Satisfação com a liderança na DGACCP - Direção Intermédia</b>	<b>3,90</b>
Aceitam sugestões de melhoria	3,95
Delegam competências e responsabilidades	4,00
Estimulam a iniciativa das pessoas	3,91
Reconhecem e premeiam os esforços individuais e das equipas	3,73

<b>6. Satisfação com os equipamentos, serviços e condições de segurança</b>	<b>3,60</b>
Condições de segurança	3,58
Equipamentos informáticos disponíveis	3,71
Instalações e equipamentos de escritório	3,46
Software disponível	3,67
<b>Total Geral</b>	<b>3,93</b>

1-Muito insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3-Pouco satisfeito; 4- Satisfeito; 5- Muito satisfeito

Os comentários e sugestões de melhoria refletidos nos questionários abrangem genericamente os seguintes aspetos:

- Condições físicas de trabalho, condicionadas à tipologia das atuais instalações da DGACCP
- Melhoria dos equipamentos informáticos
- Maior coordenação entre as Direções de Serviços em assuntos transversais

Merece ainda particular referência, a apreciação muito positiva no parâmetro "Níveis de motivação na DGACCP".

Em termos globais, o índice de satisfação global dos trabalhadores com a DGACCP (3,93) é positivo.

## 6. Balanço Social

A elaboração do Balanço Social compete à Secretaria Geral do Ministério dos Negócios Estrangeiros, no âmbito das funções que lhe estão cometidas.

Neste capítulo sistematizam-se as principais temáticas vertidas no Balanço Social de 2017 referentes à DGACCP, de acordo com o estipulado no Decreto-Lei nº 190/96 de 09 de Outubro.

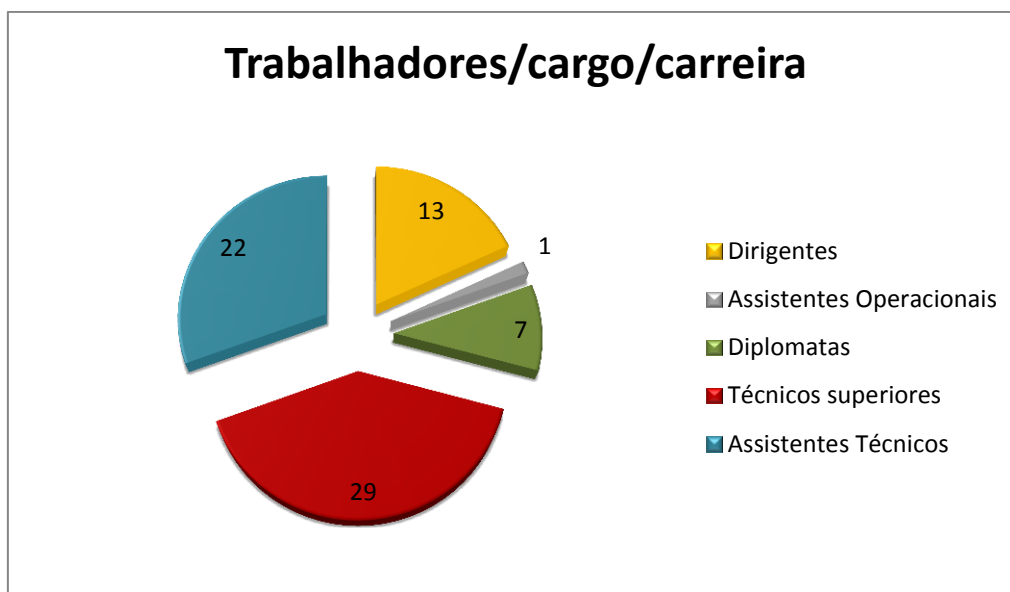
Em 31 de dezembro de 2017, a DGACCP contava com 72 trabalhadores em exercício efetivo de funções, dos quais 72% vinculados por contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, 18% em comissão de serviço no âmbito da LVCR e 9,7% em regime de nomeação, conforme quadro e gráficos infra.

**Quadro 1** - Trabalhadores por cargo e carreira, segundo a modalidade de vinculação e género

Cargo/Carreira	Comissão serviço no âmbito da LVCR		CTFP/Tempo Indeterminado		Nomeação		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>41</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>49</b>
<b>Cargos de Direção</b>	<b>6</b>	<b>7</b>					<b>6</b>	<b>7</b>
Direção superior	1	1					1	1
Direção Intermédia	5	6					5	6
<b>Pessoal não Dirigente</b>			<b>11</b>	<b>41</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>42</b>
Diplomata					6	1	6	1
Técnico superior			4	25			4	25
Assistente técnico			6	16			6	16
Assistente Operacional			1	0			1	0

Fonte: DGACCP

As categorias com maior número de colaboradores é a dos Técnicos Superiores e dos Assistentes Técnicos, com um peso no efetivo total de trabalhadores de 71%.

**Gráfico 1:** Repartição dos trabalhadores por Cargo e Carreira

Fonte: DGACCP

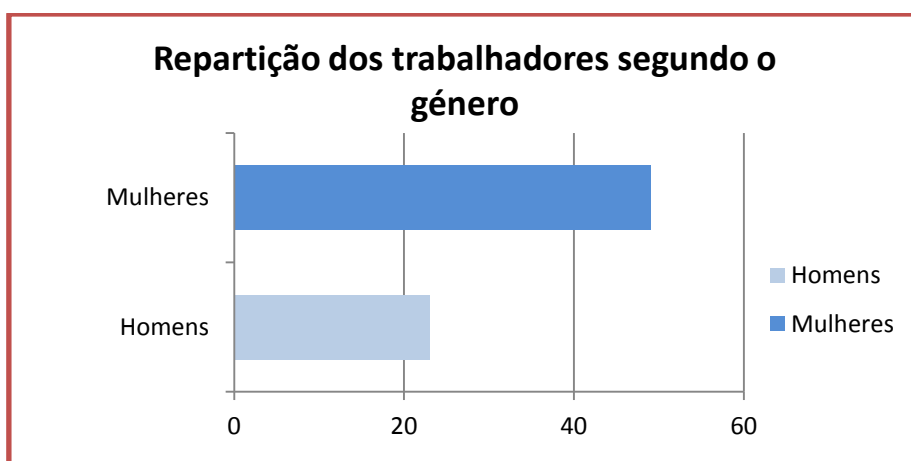
**Quadro 2** - Distribuição dos trabalhadores por cargo e carreira, segundo a Unidade Orgânica de afetação

Unidades Orgânicas	Dirigentes	Diplomata	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Total - Valores absolutos	Valores relativos
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>72</b>	
Gabinete do Diretor Geral	2	5	3	1	1	12	17%
Direção Serviços de Administração e Proteção Consular	4	1	7	13	0	25	35%
Direção Serviços Emigração	3	0	6	2	0	11	15%
Direção de Vistos e Circulação Pessoas	3	0	10	5	0	18	25%
Direção de Serviços Regional	1	1	3	1	0	6	8%

Fonte: DGACCP

Analisando a distribuição dos trabalhadores por género, verifica-se à semelhança de anos anteriores, uma predominância do sexo feminino, representando as mulheres 68% do total de funcionários da DGACCP e os homens 32% desse universo.

Esta tendência é verificável na maioria as carreiras profissionais conforme se pode observar no quadro 1 supra.

**Gráfico 2:** Repartição dos trabalhadores segundo o género

Fonte: DGACCP

No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2017 ocorreu a entrada de 4 trabalhadores vinculados por CTFP por tempo indeterminado, em regime de mobilidade interna (2 da carreira de Assistente Técnico e 2 da carreira Técnica Superior) e o regresso de 2 trabalhadores que se encontravam em regime de mobilidade noutros serviços.

No sentido de fluxo inverso registaram-se, durante o ano de 2017, 9 saídas: 1 Técnico Superior (em regime de licença sem vencimento); 5 Assistentes Técnicos (2 através do instituto da mobilidade interna, 2 por aposentação e outro em comissão de serviço) e 3 funcionários da carreira diplomática;

## 7. Avaliação Global

A DGACCP encontrava-se, nos termos do seu QUAR, adstrita ao cumprimento de 12 objetivos para o ano de 2017. Da análise do resultado do mesmo, verifica-se que, em termos qualitativos, a avaliação final do serviço foi de **4,16**, valor final que resulta da conjugação dos parâmetros de eficácia (4,65) de eficiência (3,55) e de qualidade (4,00).

Todos os objetivos fixados, à exceção do desvio verificado no objetivo 07 e pelas razões extrínsecas à Direção Geral indicadas, foram cumpridos ou superados.

Importa assinalar que o cumprimento dos objetivos foi superado em 8 dos 12 propostos, o que corresponde a uma superação da ordem dos 67% e que abrangeu todos os parâmetros (Eficácia, Eficiência e Qualidade).

Num total de 22 indicadores, foi registada uma superação em 13 indicadores.

O parâmetro eficácia registou uma taxa de execução de 116%. O parâmetro eficiência uma taxa de execução de 102,30% e o parâmetro qualidade uma taxa de 104,43%.

Pela análise da ponderação absoluta dos objetivos, constata-se que os objetivos 1,2 e 3 são os objetivos mais relevantes, tendo-se verificado a superação dos mesmos.

A taxa de realização final da Direção-Geral em 2017 situou-se nos **106%** podendo concluir-se que o desempenho global foi claramente positivo.

Não obstante os objetivos fixados no QUAR constituírem áreas chave e estruturantes para a atividade da Direção Geral, considera-se ser de realçar o facto de a atividade global da DGACCP ser mais abrangente do que aquela que foi traduzida naquele quadro, e que está demonstrada na autoavaliação efetuada pelos responsáveis das suas unidades orgânicas.

A concretização do Plano de Atividades, conforme foi demonstrado nos capítulos precedentes, apresenta uma taxa de execução global bastante favorável com evidência para o desenvolvimento da totalidade das atividades de suporte e correntes previstas no mesmo e ainda no desenvolvimento de um número significativo de atividades, projetos e ações extraplano.

Estes resultados demonstram claramente o empenho da DGACCP no cumprimento e mesmo superação dos objetivos que se propôs atingir em 2017.

### 7.1. Menção proposta pelo dirigente máximo

Nos termos do disposto no artigo 18.º, n.º 3, da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, compete ao dirigente máximo do serviço propor, como resultado da autoavaliação, a menção respeitante à avaliação final do serviço.

Assim, considerando os resultados alcançados por este organismo, designadamente a avaliação dos objetivos integrantes do QUAR – em que onze dos doze objetivos foram atingidos, tendo sido superados 8, entre eles os mais relevantes –, correspondente a uma avaliação final de **4,16**, propõe-se, nos termos do n.º 1 do referido diploma legal, a atribuição da menção qualitativa de **Desempenho Bom**.

## 8. Principais indicadores estatísticos

### Rede Externa

#### Postos de carreira – Distribuição geográfica - 2017

	Secções Consulares	Consulados Gerais	Consulados	Vice Consulados	Variação /2016
<b>África</b>					
Total 22	16	6			0
<b>América</b>					
Total 31	11	12	2	6	0
<b>Ásia</b>					
Total 21	17	4			0
<b>Europa</b>					
Total 42	25	15		2	0
<b>Oceânia</b>					
Total 2	1	1			0
<b>Total 118</b>					<b>0</b>

**Postos Honorários – Distribuição geográfica - 2017**

	<b>Em Funcionamento</b>	<b>Encerrado</b>	<b>Provido</b>	<b>Vago</b>	<b>Variação /2016</b>
<b>África</b>					
<i>Total 46</i>	29	1	4	12	1
<b>América</b>					
<i>Total 110</i>	79		5	26	1
<b>Ásia</b>					
<i>Total 45</i>	38		3	4	0
<b>Europa</b>					
<i>Total 88</i>	64		6	18	1
<b>Oceânia</b>					
<i>Total 8</i>	8				0
<b>Total 297</b>	<b>218</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>60</b>	<b>2</b>

**Comunidade portuguesa no estrangeiro**

A comunidade portuguesa no estrangeiro em 2017 totalizou 5.742.268 pessoas. Os EUA são o país onde reside o maior número de cidadãos nacionais (1.375.288), seguidos da França (1.361.978 em 2016) e do Brasil (793.042), onde se verifica um acréscimo de 18,2% em relação a 2016, que se poderá explicar pela aprovação da nova lei da nacionalidade e da necessidade de regularizar a situação face à crise económica no país.

Idêntica explicação se poderá dar, com a devida distância, ao grande aumento de inscrições consulares verificado na Venezuela (subida de 72,3%), fruto da profunda instabilidade política e crise socioeconómica ali existente.

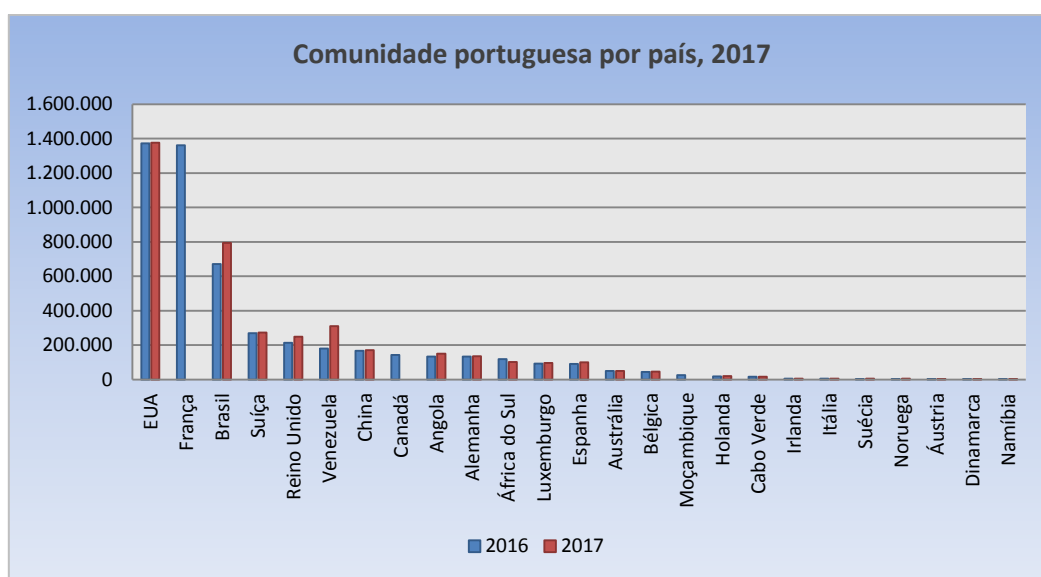
Em 4.º lugar, o *stock* da comunidade portuguesa na Suíça mantém-se sensivelmente estável (272.641), seguido pelo Reino Unido (248.321), que apresenta uma subida de 16,6% (possível regularização de inscrições consulares face às dificuldades criadas pelo *Brexit*), e China (170.188), onde predomina a comunidade em Macau (169.023).

Estimativa do número de residentes nacionais nos principais países de emigração portuguesa, 2016-2017

<b>País</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>África do Sul</b>	118.736	101.305
<b>Alemanha</b>	133.929	136.080
<b>Angola</b>	134.473	150.000
<b>Austrália</b>	50.000	50.000
<b>Áustria</b>	3.213	4.065

<b>Bélgica</b>	44.166	45.816
<b>Brasil</b>	670.760	793.042
<b>Cabo Verde</b>	15.931	17.053
<b>Canadá</b>	143.160	-
<b>China</b>	167.761	170.188
<b>Dinamarca</b>	2.780	3.114
<b>Espanha</b>	91.371	100.822
<b>EUA</b>	1.373.147	1.375.288
<b>França</b>	1.361.978	-
<b>Holanda</b>	18.704	19.384
<b>Irlanda</b>	6.088	5.575
<b>Itália</b>	5.815	6.088
<b>Luxemburgo</b>	93.100	96.800
<b>Moçambique</b>	25.739	-
<b>Namíbia</b>	2.530	2.822
<b>Noruega</b>	4.094	4.358
<b>Reino Unido</b>	213.000	248.321
<b>Suécia</b>	4.205	4.523
<b>Suíça</b>	268.660	272.641
<b>Venezuela</b>	179.735	309.664

Fonte: DGACCP/EMI



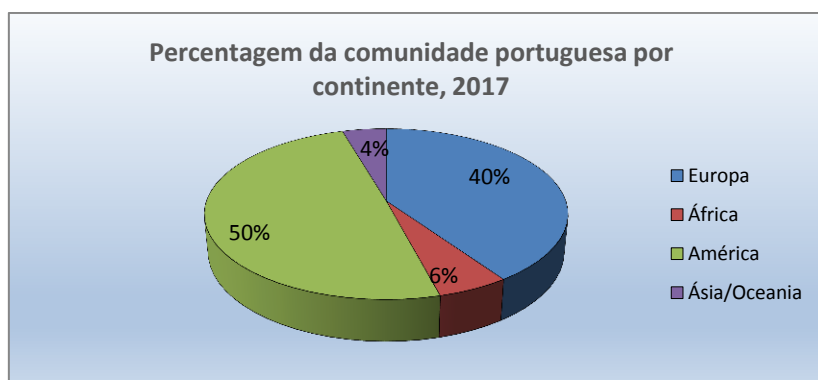
Fonte: DGACCP/EMI

A América é o continente onde reside a maior percentagem de portugueses (50%), devido ao peso das comunidades nos EUA (24% do total), Brasil (13,8%) e Venezuela (5,4%). Segue-se a Europa com 40%, com o predomínio da França (23,7%), África com 6% e Ásia/Oceânia com 4%.

Comunidade portuguesa por continente, 2017

Europa	África	América	Ásia/Oceânia	Total
2.315.923	318.723	2.848.009	259.613	5.742.268

Fonte: DGACCP/EMI



## Apoio ao associativismo

A DGACCP direcionou um significativo conjunto de meios para o apoio a diversos projetos culturais que foram apresentados por coletividades portuguesas radicadas no estrangeiro.

Com base nestes apoios, constata-se que o tipo de iniciativas que são levadas a efeito pelas associações das comunidades portuguesas espalhadas pelo mundo revela uma especial incidência de atividades ligadas aos seguintes campos: intercâmbio cultural; promoção e aprendizagem da língua e cultura portuguesas; realização de conferências e congressos (participação cívica, temas conexos à juventude, emigração e temas de interesse histórico); implementação de projetos de apoio social; comemoração de efemérides; e publicações e estudos.

Importa referir que o universo associativo registou, entre 2005-14, uma redução de 45%, para a qual contribuíram a falta de rejuvenescimento dos quadros dirigentes, o progressivo aprofundamento da integração e subsequente distanciamento face ao associativismo clássico e o peso das redes sociais, enquanto modelo alternativo de congregação, debate e partilha de interesses.

Regista-se, no entanto, um progressivo aumento do número de associações desde 2015<sup>1</sup>, que poderá estar associado à mais recente emigração dos últimos anos.

Em 2017, deram entrada um total de 109 propostas de atividades/iniciativas apresentadas por associações e centros difusores de cultura portuguesa, ao abrigo do Regulamento de Atribuição de Apoios pela DGACCP (Despacho nº 16155/2005 de 12 de julho, publicado no DR nº 141/05 (2ª série), de 25 de julho de 2005), entretanto revogado.

#### Candidaturas a apoio financeiro, 2017

<b>Total das Candidaturas Analisadas</b>	<b>109</b>
Candidaturas Apoiadas	82
Candidaturas Sem Efeito	26
Candidaturas Indeferidas	1
<b>Montante Total Atribuído</b>	<b>290.075,74 €</b>

Beneficiaram de apoios financeiros 82 associações distribuídas por 19 países. O conjunto de pedidos provenientes de França recebeu o maior volume das verbas, 89.760 €, cerca de 32% do total atribuído nesse ano. Em segundo lugar surge o Brasil, com 17%, e em terceiro, o Canadá com 12,5%. Seguem-se a Venezuela, os EUA e o Reino Unido, com 7,1%, 5,9% e 4%, respetivamente. Quanto ao número de projetos apoiados por país, a França regista 36, seguindo-se os EUA com 7 e 5 do Brasil.

#### Entidades apoiadas em 2017

Entidade	Atividade	País	Valor atribuído em €
Federação das Associações Portuguesas da República da África do Sul	Promoção e Organização das Comemorações do Dia de Portugal	África do Sul	3.000,00
Centro Português de Cultura e Beneficência do Cabo	Recuperação de instalações para prestar apoio aos mais necessitados	África do Sul	4.000,00
Royal Cape Yacht Club	Regata do Royal Cape Yacht Club - Dia de Portugal	África do Sul	1.000,00
Associação da Comunidade Portuguesa de Pretória	Dia de Portugal	África do Sul	2.000,00
Conselho de Pais & Juvenis de Portugal, Sindelfingen e Böblingen	40º Aniversário & Festival de Folclore, em Magstadt	Alemanha	3.000,00
Rancho Folclórico «Quinas de Portugal»	10 de Junho	Alemanha	4.000,00

<sup>1</sup> 2015:1986, 2016: 1992, 2017: 2014.

ASPPA - Associação de Pós-Graduados Portugueses na Alemanha	Portal 2017	Alemanha	950,00
Grupo Etnográfico "O Ribatejo"	III Festival Lusófono de Bruxelas	Bélgica	2.000,00
Federação das Associações Portuguesas na Bélgica - FAPB	Dia de Portugal, Camões e das Comunidades Portuguesas	Bélgica	4.000,00
Provedoria da Comunidade Portuguesa de São Paulo	Plano de atividades - apoio social a idosos e presos portugueses carenciados	Brasil	10.000,00
Sociedade Beneficente Portuguesa "Dous de Fevereiro"	Recuperação do espaço da biblioteca	Brasil	10.000,00
Casa do Distrito de Viseu	Requalificação do parque aquático e ginásio polidesportivo	Brasil	5.700,00
Casa de Portugal de Porto Alegre	10 de Junho, Festival das Nações e Santos Populares	Brasil	3.000,00
Venerável Irmandade do S.S., Santo António dos Pobres e Nossa Senhora dos Prazeres	Atividades de cariz social e recuperação do órgão de tubos	Brasil	15.000,00
Associação PORFESTA	PORfesta 2017	Cabo Verde	1.000,00
Clube Amigu di Macau	Organização de um concerto em Portugal	Canadá	2.000,00
Luso Canadian Charitable Society	Aquisição de nova sede	Canadá	20.000,00
Casa das Beiras - Cultural Community Centre of Toronto	Semana Cultural	Canadá	5.000,00
Casa do Alentejo Community Centre of Toronto	Semana Cultural	Canadá	5.000,00
Festival Portugal Internacional de Montreal	4ª Edição do Festival	Canadá	3.000,00
Centro Comunitário Português do Divino Espírito Santo	Lar da 3ª idade	Canadá	10.000,00
Casa Portuguesa - Associação Cultural e Recreativa de Cidadãos Portugueses e Amigos de Portugal	Plano de atividades	Espanha	2.600,00
OPÁ - Associação Lusófona	Plano de atividades	Espanha	1.000,00
International Portuguese Music Awards - IPMA	IPMA 2017	EUA	5.000,00
Azorean Maritime Society	9ª Regata de Botes Baleeiros 2017	EUA	1.000,00
Fundação Luso-Americana para a Educação - LAEF	XLI Congresso sobre a Educação e Cultura - Raízes	EUA	1.500,00
Organização "Day of Portugal and Portuguese Heritage in RI. Inc. - Rhode Island	Comemorações Dia de Portugal	EUA	3.000,00
Comissão Organizadora do Dia de Portugal em New Bedford	Dia de Portugal	EUA	2.000,00
Clube Juventude Lusitana	Festa de São João	EUA	1.000,00
Boston Portuguese Festival	12ª edição do Boston Portuguese Festival	EUA	3.000,00
Associação Cultural Portuguesa de Ullis-Orsay	Visita do grupo folclórico à Argentina	França	1.500,00

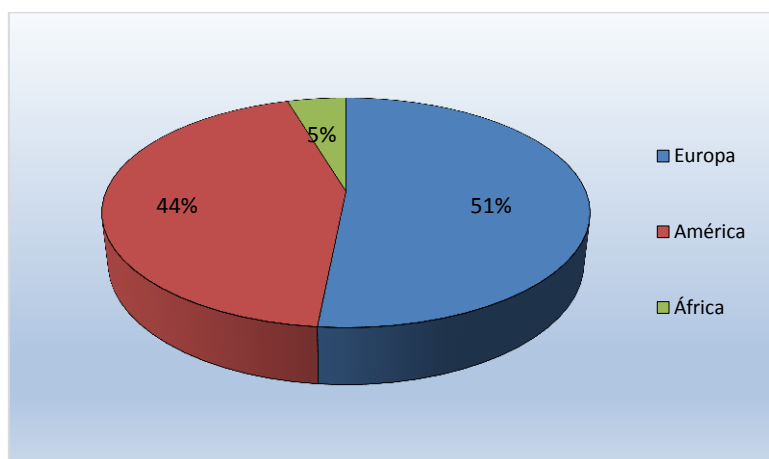
Associação Cap Ouest	25 de Abril	França	1.500,00
Associação Alva	Compra de material para estúdio móvel	França	1.200,00
Associação Franco Portuguesa Montmagny "Segunda Aldeia"	Criação de um grupo de Gaiteiros	França	1.500,00
Associação Cultural Franco Portuguesa de Nantes	Festa popular	França	2.000,00
Grupo de Teatro Cá & Lá	11ª Edição do Festival Parfums de Lisbonne	França	1.500,00
Associação Cultural Portuguesa de Estrasburgo	Comemoração do 30º aniversário	França	2.500,00
Espace de Communication Lusophone	19º edição da Semana do Cinema Lusófono	França	2.500,00
Associação "La Plage Sonore"	7ª Edição do Festival Cooksound	França	2.000,00
Casa Amadis - Associação Cultural de Língua Portuguesa de Montpellier	Plano de atividades	França	1.300,00
Associação Amicale Culturelle Franco-Portugaise Intercommunale de Viroflay	Plano de atividades	França	1.500,00
Associação Lusophonie de Pau	Ciclo de Cinema «Espaços da Lusofonia» e «Semana da Europa»	França	2.000,00
Associação Cap Ouest	Concerto de fado	França	6.000,00
Associação França-Portugal-Europa	Plano de atividades	França	4.000,00
Cívica	Participação em congresso	França	5.000,00
Associação Cultural Portuguesa «Primavera de Portugal»	Festa de São João	França	2.000,00
Associação Portugueses Unidos com todos do Vale de Montmorency	40º Aniversário	França	3.000,00
APCS - Association des Portugais du Coeur de Seine	Plano de atividades	França	1.500,00
Comité Nacional Francês de Homenagem a Aristides de Sousa Mendes	Plano de atividades	França	3.000,00
Cap Magellan	Noite de Gala	França	2.500,00
Cap Magellan	Festa dos Estudantes	França	2.000,00
Cap Magellan	Portugueses de Lá, Portugueses de Cá (Esta iniciativa decorrerá em Leiria)	França	3.000,00
Associação Paris Fado	1ª Edição do Festival PARISFADO	França	1.000,00
Associação Cultural França-Portugal 37	Concerto de fados de Coimbra	França	1.400,00
Associação IOTA	Plano de atividades	França	2.000,00
Santa Casa da Misericórdia de Paris (SCMP)	Plano de atividades	França	7.500,00
Associação Portuguesa Cultural e Social de Pontault-Combault (APCS)	Permanência Social	França	6.250,00

Associação Portuguesa Cultural e Social de Pontault-Combault (APCS)	42º aniversário da Festa Franco Português	França	3.500,00
Instituto Lusófono de Pontault-Combault	Plano de atividades (atividades culturais e didáticas)	França	3.000,00
Cívica	Realização de uma banda desenhada em português	França	2.500,00
Coordenação das Coletividades Portuguesas em França - CCPF	Plano de atividades	França	3.500,00
Associação Sol de Portugal	Automne Portugais 2017	França	750,00
Associação Cantinhos de Portugal	Compra de trajes, um tambor e uma bandeira	França	1.000,00
Association de Diplômés Portugaise en France (AGRAFr)	Plano de atividades	França	1.100,00
Associação Vivências do Minho	Plano de atividades	França	760,00
Associação Cultural Portuguesa de Neuilly Sur Seine	Promoção da Língua Portuguesa	França	2.500,00
Federação da Comunidade Portuguesa na Holanda (FCPH)	Plano de atividades	Holanda	5.000,00
C.A.S.A. – Centro de Apoio Social e Associativo	Apoio jurídico e psicológico	Luxemburgo	1.250,00
Paróquia de Tânger	Apoio a detidos portugueses em Tânger e Tetouão	Marrocos	2.000,00
Jazz'Aqui	Primeira Mostra de Jazz Português em Berlim	Portugal	1.200,00
Sindicato dos Trabalhadores da Construção	Campanha «Intervenção com os parceiros socias e sindicatos locais nos países de acolhimento na Europa para evitar acidentes mortais»	Portugal	8.500,00
Associação Respeito	Projeto Viver em Família	Reino Unido	7.000,00
Northern Lusofonia	Plano de atividades	Reino Unido	2.000,00
PARSUK - Portuguese Association of Researchers and Students in the United Kingdom	Luso-fórum anual de estudantes e investigadores portugueses no Reino Unido	Reino Unido	2.365,74
Lusofonia Aberta O.S.	Plano de atividades	República Checa	2.400,00
Associação Ung FAPS - FAPS Jovem	FRAMES - Festival de Cinema Português na Suécia - 2017	Suécia	3.000,00
Tuna Helvética	Espetáculo de 3 tunas e grupo suíço	Suíça	850,00
Associação Cultural Luso-Suíça Laços	Feira do Livro	Suíça	1.000,00
Associação "Rádio Arremesso"	Festa de Natal	Suíça	2.500,00
Casa de Portugal de Montevideo	29º Encontro das Comunidades Portuguesas do Cone Sul	Uruguai	7.500,00
Mulher Migrante na Venezuela	Plano de atividades	Venezuela	5.000,00
Lar Padre Joaquim Ferreira	Apoio a idosos carenciados	Venezuela	15.000,00
<b>Total</b>			<b>290.075,74</b>

Fonte: DGACCP/EMI

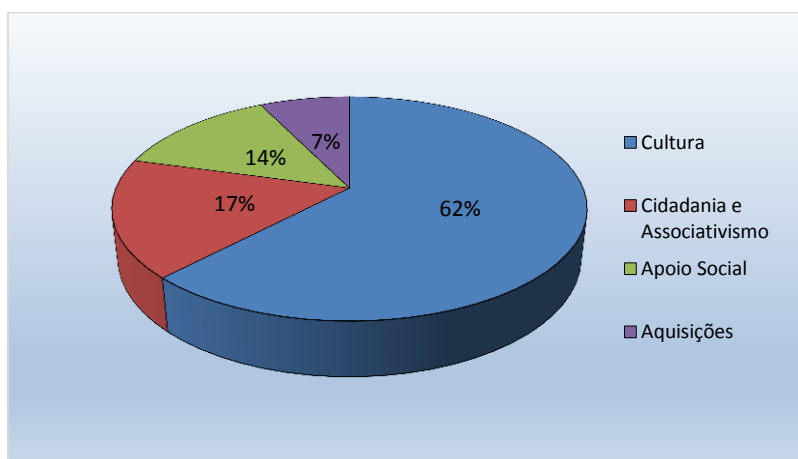
Verifica-se assim que, em 2017, cerca de metade (51%) dos apoios foram atribuídos a associações sediadas em países europeus, enquanto 44% do montante total foi entregue a entidades no continente americano, e 5% em África.

Percentagem por continente, 2017

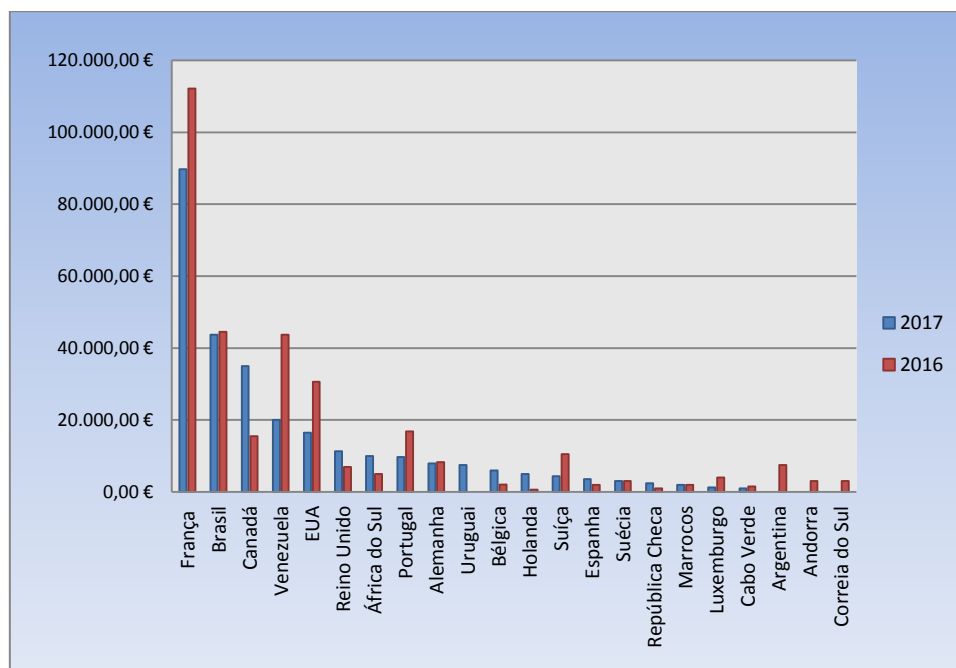


Considerando os subsídios atribuídos em 2017, a maior percentagem (62%) destinou-se a atividades de cariz cultural, 17% a ações relacionadas com cidadania e associativismo, 14% ao apoio social e 7 % a aquisições.

Distribuição por tipo de atividade, 2017



Apoios atribuídos por país, 2016-2017



Em 2017, foi atribuído às associações um valor total de 290.075,74€, o que representa menos 11,6% que em 2016 (323.799,21€).

Em termos de países, as maiores subidas foram relativas às verbas para associações no Canadá (190,4%) e no Reino Unido (184,1%).

### Campanha “Trabalhar no Estrangeiro – Informe-se antes de partir”/Exploração Laboral

Relativamente à Campanha “Trabalhar no Estrangeiro – Informe-se antes de partir”/Exploração Laboral, em 2017 e em comparação com o ano anterior, verificou-se uma ligeira diminuição do número de pedidos de informação (cerca de 8%). Entraram 160 pedidos de informação, distribuídos pelos cinco continentes, num total de 39 países, destacando-se o Reino Unido como o principal país de destino. Dos 160, 24 respeitam a exploração laboral, tendo-se verificado, relativamente a 2016, (35 casos), um decréscimo de 31% no número de queixas apresentadas.

#### Dados estatísticos

Em 2017, a DSEMI desenvolveu as seguintes atividades:

- Atualização da informação constante das fichas específicas sobre trabalhar no estrangeiro, disponibilizadas no Portal das Comunidades Portuguesas;
- Atribuição de um subsídio ao Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias da Construção, Madeiras, Mármore, Pedreiras, Cerâmica e Materiais de

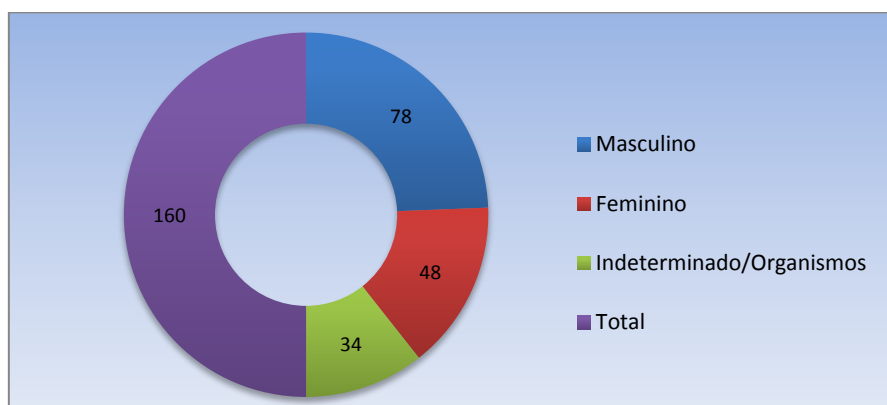
Construção de Portugal, para promoção do tema “Intervenção com os Parceiros Sociais e Sindicatos Locais nos Países de Acolhimento na Europa para Evitar Acidentes Mortais”;

- Realização de 160 atendimentos presenciais, telefónicos e por correio eletrónico.

### Análise comparativa

Comparativamente ao ano anterior, verificou-se uma ligeira diminuição no número de pedidos de informação/apoio (cerca de 8%) e, proporcionalmente é o sexo masculino que procura mais informações sobre trabalhar no estrangeiro.

Pedidos de informação, por sexo, 2017

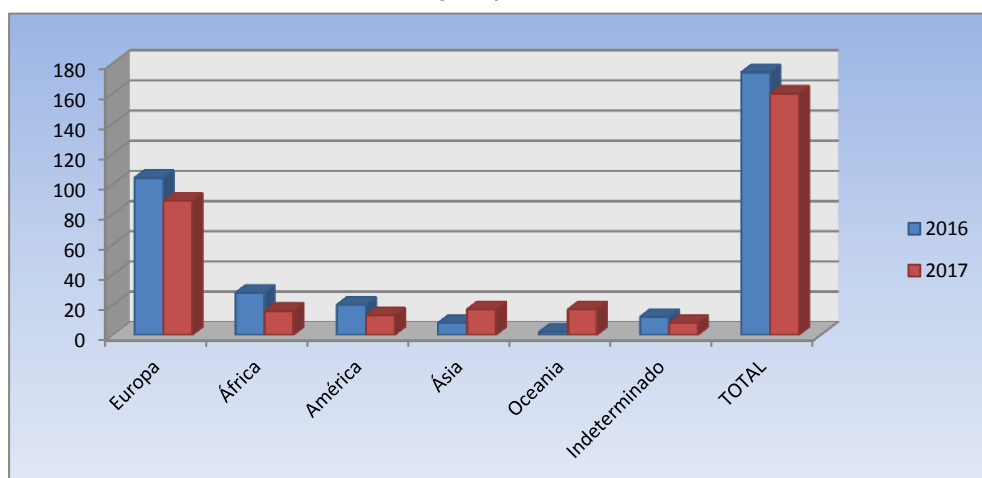


Fonte: DGACCP/EMI

Tendo em consideração os dados do biénio (2016-2017), é possível referir que os números apontam para uma diminuição do interesse em sair de Portugal para o estrangeiro para viver e trabalhar e, simultaneamente, uma alteração nos destinos migratórios.

A Ásia e a Oceânia apresentam um aumento percentual significativo face aos continentes historicamente eleitos como destinos preferenciais, como sejam o europeu, o africano e o americano.

Pedidos de informação, por continente, 2016-2017



Fonte: DGACCP/EMI

Pedidos de informação, por continente, 2016-2017

Continente	2016	%	2017	%
Europa	104	60%	89	56%
África	28	16%	16	10%
América	20	11%	13	8%
Ásia	8	5%	17	11%
Oceânia	2	1%	17	11%
Indeterminado	12	7%	8	5%
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

Fonte: DGACCP/EMI

A análise destes números deverá ser contextualizada, com base nas situações política, económica e social que se vivem nos países que mais cidadãos portugueses atraíram num passado recente, como é o caso do Reino Unido e Angola.

Em 2017, os pedidos de informação repartem-se por cinco continentes, num total de 39 países – Europa com 89 sobre 15 países, África com 16 sobre 9 países, América com 13 sobre 6 países, Ásia com 17 sobre 8 países e Oceânia com 17 sobre 1 país e 8 sobre estrangeiro em geral.

O Reino Unido é o principal país de destino, seguido da Austrália, Alemanha, Emirados Árabes Unidos e, em *ex aequo*, França e Suíça.

Pedidos de informação, por continente e país, 2016-2017

Continente/ País	2016	2017
<b>Europa</b>	<b>104</b>	<b>89</b>
Alemanha	10	9
Áustria		1
Bélgica	3	2
Dinamarca	2	4
Diversos países europeus	2	
Espanha	12	4
Eslováquia		1
França	16	7
Holanda	3	2
Hungria	1	
Itália	2	
Irlanda	1	5
Luxemburgo	2	1
Noruega	1	1

Polónia	1	
Portugal	1	
Reino Unido	33	42
Roménia	3	
Suécia	1	1
Suíça	10	7
Turquia		2
<b>África</b>	<b>28</b>	<b>16</b>
Angola	16	4
Argélia	1	1
Burkina Faso		1
Cabo Verde	2	1
Camarões	4	5
Costa do Marfim		1
Mali	3	
Malawi		1
Marrocos	2	
Moçambique		1
Uganda		1
<b>América</b>	<b>20</b>	<b>13</b>
Argentina	1	1
Brasil	4	
Canadá	6	6
Colômbia		1
Costa Rica	1	
Cuba	3	
EUA	4	3
República Dominicana		1
Venezuela	1	
Uruguai		1
<b>Ásia</b>	<b>8</b>	<b>17</b>
Arábia Saudita	3	
China	1	3
EAU	1	8
Etiópia		1
Índia	1	
Irão		1
Macau		1
Omã	1	
Qatar	1	
Tailândia		1
Timor		1
Vietname		1
<b>Oceânia</b>	<b>2</b>	<b>17</b>
Austrália	2	17
<b>Indeterminado</b>	<b>12</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>160</b>

Fonte: DGACCP/EMI

As questões colocadas versam essencialmente sobre ofertas de trabalho; verificação da legalidade da empresa e a veracidade da proposta de trabalho apresentada; como resolver problemas decorrentes da relação laboral (incumprimento contratual/exploração laboral); informações de natureza fiscal e segurança social e formalidades legais/administrativas necessárias à iniciação de um processo de emigração

As respostas são dadas maioritariamente num prazo de 24H e a informação disponibilizada resulta da consulta ao Portal das Comunidades Portuguesas; do reencaminhamento aos parceiros oficiais nas matérias que lhes dizem respeito e aos postos/secções da rede consular portuguesa para a realização das diligências necessárias junto das autoridades locais competentes; da estreita articulação entre DGACCP/EMI e a ACT/IEFP, I.P. quando estão em causa situações de incumprimento contratual/exploração laboral.

## **Medidas ASIC-CP e ASEC-CP**

### **Apoio Social a Idosos Carenciados – ASIC-CP**

Em 2017 e em comparação com o ano anterior, verificou-se uma redução de 7% no número de beneficiários a pagamento e 48% no número de candidaturas apresentadas. Entraram 11 candidaturas e registaram-se, no 4.º trimestre, 774 beneficiários em pagamento, distribuídos por 14 países, tendo sido despendido um total de 1.521.299,53€.

### **Dados estatísticos**

Em 2017 foram registadas 11 candidaturas, provenientes dos seguintes países: África do Sul (5); Brasil (1); Egipto (1); Uruguai (1) e Venezuela (3). Destas, foi proposta uma candidatura para deferimento, 2 propostas a indeferimento, 7 pendentes e uma arquivada, por reencaminhada para ASEC-CP.

No 4.º trimestre de 2017 encontravam-se registados 774 beneficiários para efeitos de pagamento, distribuídos por 14 países: África do Sul (54), Angola (17), Argentina (3), Brasil (545), Cabo Verde (5), Colômbia (1), Macau (1), Marrocos (1), Moçambique (50), Namíbia (1), Suazilândia (1), Uruguai (3), Venezuela (71) e Zimbabué (21).

A despesa global com este subsídio foi de 1.521.299,53€.

Foram analisados, em sede de CAAA (Comissão de Avaliação, Análise e Acompanhamento), 13 processos ASIC-CP – 4 indeferimentos; 1 alteração; 5 deferimentos e 3 cessações.

## Beneficiários por país, posto consular, 2016-2017

País	Posto/Secção Consular	N.º de Beneficiários	
		2016	2017
Angola	Benguela	3	3
	Luanda	14	14
	<i>Total</i>	<i>17</i>	<i>17</i>
Argentina	Buenos Aires	3	3
	<i>Total</i>	<i>3</i>	<i>3</i>
Brasil	Brasília	1	1
	Curitiba	2	2
	Porto Alegre	3	2
	Recife	1	1
	Rio Janeiro	128	122
	São Paulo	399	369
	Salvador Baía	1	1
	Santos	48	47
	<i>Total</i>	<i>583</i>	<i>545</i>
R. D. Congo	Kinshasa	1	0
	<i>Total</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
Colômbia	Bogotá	1	1
	<i>Total</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
Cabo Verde	Praia	5	5
	<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>5</i>
Marrocos	Rabat	1	1
	<i>Total</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
Macau	Macau	1	1
	<i>Total</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
Moçambique	Beira	17	17
	Maputo	38	33

	<i>Total</i>	55	50	
Namíbia	Windhoek	1	1	
	<i>Total</i>	1	1	
Uruguai	Montevideu	3	3	
	<i>Total</i>	3	3	
Venezuela	Caracas	30	29	
	Valência	46	42	
	<i>Total</i>	76	71	
África do Sul	Cabo	23	23	
	Joanesburgo	33	30	
	Pretória	2	1	
	<i>Total</i>	58	54	
Zimbabué	Harare	22	21	
	<i>Total</i>	22	21	
Suazilândia	Mbabane	1	1	
	<i>Total</i>	1	1	
Índia	Goa	1	0	
	<i>Total</i>	1	0	
Total Geral		829	774	- 7%

### Apoio Social a Emigrantes Carenciados - ASEC-CP

Em 2017 e em comparação com o ano anterior, verificou-se um aumento do número de candidaturas, pois em 2016 foram apresentadas apenas 7. Entraram 9 candidaturas, tendo sido despendido um total de 1.863,60 €.

### Dados estatísticos

Em 2017, registaram-se 9 pedidos ASEC-CP, sendo deferidas 4 candidaturas, distribuídas por 3 áreas consulares, Joanesburgo (1), Maputo (1) e Valência (2), tendo-se registado, apenas, o pagamento de 2 processos (África do Sul e Moçambique). No que respeita às restantes candidaturas, 3 aguardam envio de elementos (Joanesburgo – 1; Macau – 1; Rio de Janeiro – 1), uma foi indeferida (São Paulo) e outra arquivada por motivo de falecimento da candidata (Caracas).

A despesa global com este subsídio foi de 1.863,60€.

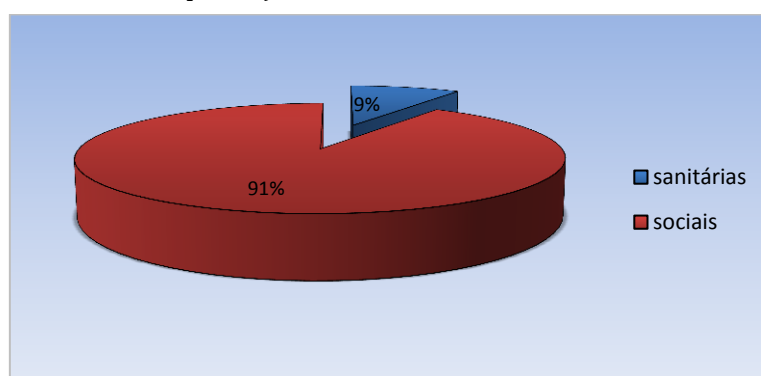
Foram analisados, em sede de CAAA (Comissão de Avaliação, Análise e Acompanhamento), 6 processos ASEC-CP – cinco deferimentos e um pedido de elementos.

## Repatriações sociais e sanitárias/ apoios sociais e sanitários à chegada a Portugal

### Repatriações sociais e sanitárias/ Dados estatísticos

Em 2017 realizaram-se 11 repatriações de nacionais portugueses, das quais uma é sanitária (Cabo Verde) e 10 sociais (Alemanha – 1; Angola – 3; Brasil – 2; França – 1; Burundi – 1; Itália – 1; Moçambique – 1).

Repatriações sanitárias e sociais, 2017



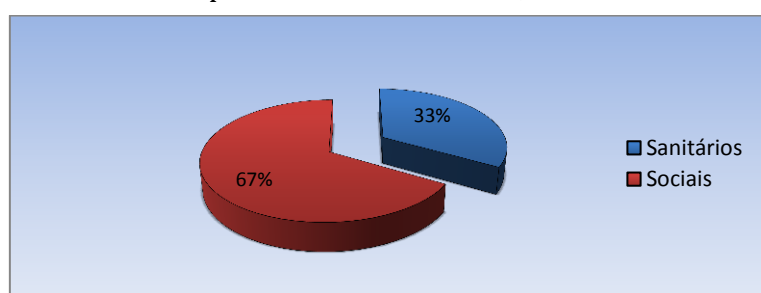
Fonte: DGACCP/EMI e rede consular portuguesa

### Apoios sociais e sanitários/ Dados estatísticos

Quanto aos apoios sociais e sanitários à chegada a território nacional, beneficiaram destes apoios 27 cidadãos portugueses.

No que se refere aos apoios, verificaram-se 9 apoios sanitários (Andorra – 3; Alemanha – 2; Angola – 1; China – 1; Chipre – 1; Suíça – 1) e 18 apoios sociais (Reino Unido – 9; Alemanha – 2; Bélgica – 2; Brasil – 1; França – 1; África do Sul – 1; Estados Unidos – 1; Luxemburgo – 1).

Apoios sanitários e sociais, 2017



Fonte: DGACCP/EMI e rede consular portuguesa

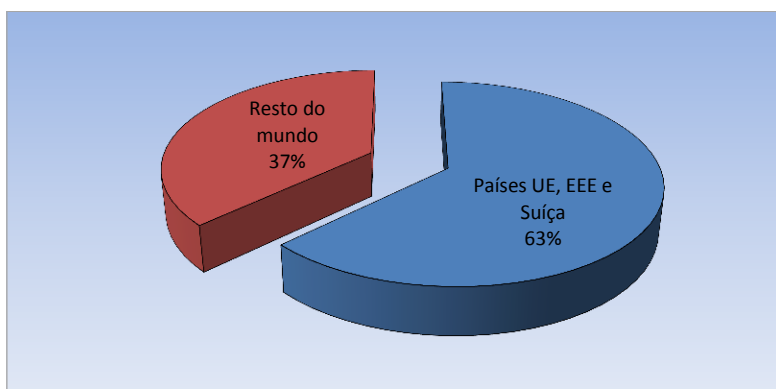
## Expulsões/deportações

Em 2017 e em comparação com o ano anterior, as expulsões/deportações tiveram um crescimento na ordem dos 61%. Verifica-se, também, um aumento significativo das expulsões/deportações com apoio social, na ordem dos 109%. Foram expulsos/deportados um total de 672 nacionais portugueses, tendo sido providenciado acolhimento para 46.

### Dados estatísticos

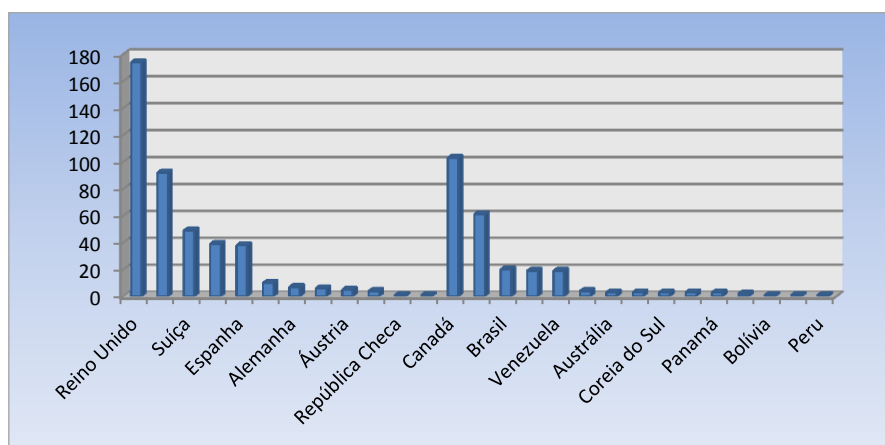
Em 2017 foram expulsos/deportados<sup>2</sup> para Portugal 672 cidadãos portugueses, dos quais 426 são provenientes de países da UE, EEE e Suíça e 246 do Resto do mundo.

Expulsões/deportações, 2017



Fonte: DGACCP/EMI, rede consular portuguesa e autoridades locais competentes

Expulsões/deportações por país, 2017



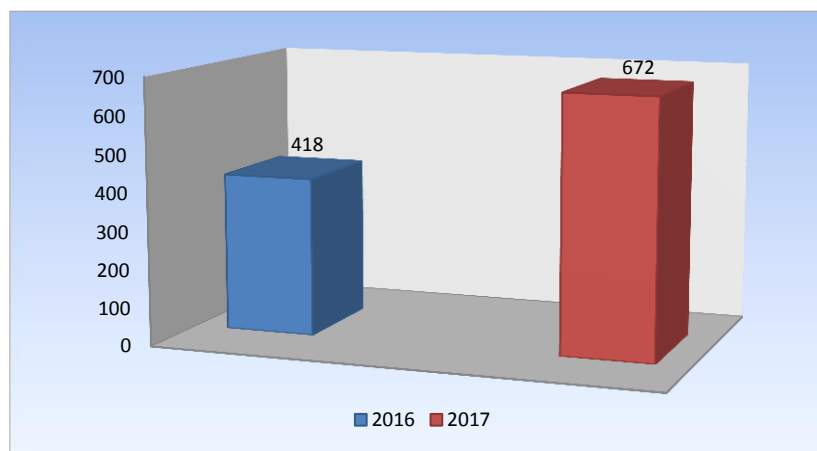
Fonte: DGACCP/EMI, rede consular portuguesa e autoridades locais competentes

<sup>2</sup> De acordo com o Decreto n.º 10/2001, de 15 de fevereiro, Portugal e o Canadá reconhecem «o direito dos Estados de, ao abrigo das disposições do direito nacional e internacional vigentes, expulsarem do seu território as pessoas que não sejam seus nacionais ou que, de outro modo, não tenham o direito de nele permanecer».

De acordo com o Decreto n.º 24/2000, de 19 de outubro, Portugal e os Estados Unidos da América «reconhecem e salientam a importância do direito do outro Estado a deportar os estrangeiros que se encontrem no seu território nacional em violação das suas leis internas, bem como o direito de proceder ao retorno desses estrangeiros para o país da sua nacionalidade».

De acordo com a Diretiva 2004/38/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 29 de abril, o afastamento dos cidadãos da União e dos membros das suas famílias só pode realizar-se por razões de ordem, segurança ou saúde públicas.

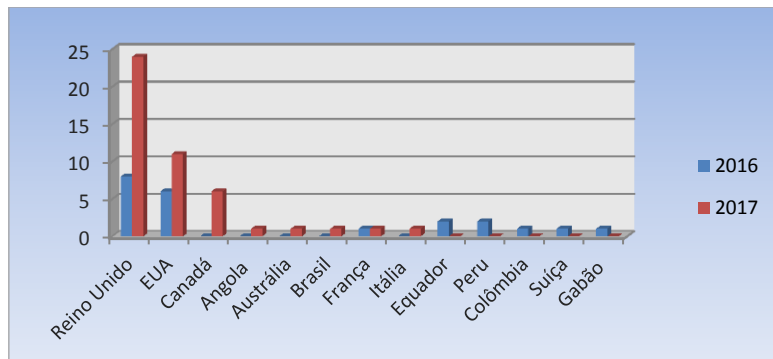
## Expulsões/deportações, 2016-2017



Fonte: DGACCP/EMI, rede consular portuguesa e autoridades locais competentes

Foi providenciado acolhimento (apoio social) a 46 expulsos/deportados, provenientes do Reino Unido (24), EUA (11), Canadá (6), Angola, Austrália, Brasil, Itália e França (1).

## Expulsões/deportações com apoio social, 2016-2017



Fonte: DGACCP/EMI, rede consular portuguesa e autoridades locais competentes

## Análise comparativa

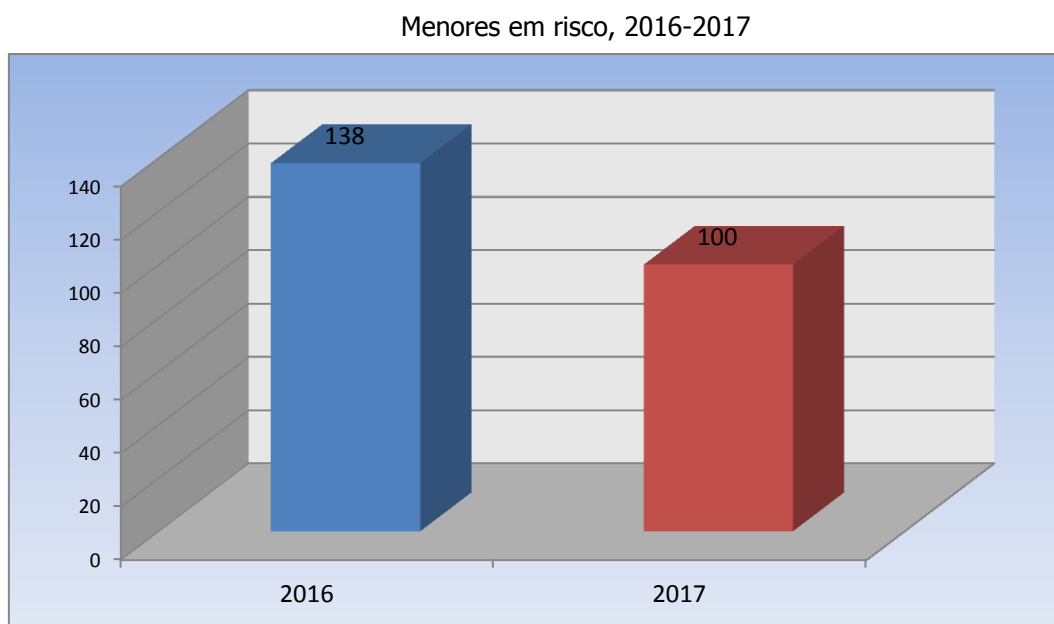
Comparativamente com o ano anterior, as expulsões/deportações referentes a 2017 tiveram um crescimento na ordem dos 61%. Não obstante ter-se verificado um aumento generalizado em todo o mundo, destacam-se os expulsos/deportados de países da UE, EEE e Suíça. Regista-se também um aumento significativo das expulsões/deportações com apoio social, representando um crescimento de 109%.

## Menores em risco

Em 2017 e em comparação com o ano anterior, verificou-se uma redução de 28% do número de menores em risco sinalizados por negligência, maus tratos ou rapto parental. Foram identificadas 100 casos de menores em risco, na sua esmagadora maioria do Reino Unido.

### Dados estatísticos

Em 2017, foram identificados 100 casos, envolvendo menores de nacionalidade portuguesa, provenientes de 12 países, assim distribuídos: Reino Unido (73<sup>3</sup>), França (10), Brasil (3), Suécia (3), Noruega (2), Roménia (2), Suíça (2), Moçambique (1), México (1), Espanha (1), Arábia Saudita (1) e Canadá (1). Foram realizados contactos com as seguintes entidades competentes: Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais; Direção Geral de Administração da Justiça; Serviços de Segurança Social portuguesa; Comissões de Proteção de Crianças e Jovens de Portugal; Tribunal de Família e Menores; Serviços Sociais dos países de acolhimento e representações consulares portuguesas.



Fonte: DGACCP/EMI e rede consular portuguesa

### Análise comparativa

Comparativamente com o ano anterior, regista-se uma diminuição na ordem dos 28% de menores identificados. Contudo, o Reino Unido manteve-se como o principal e quase exclusivo país que identifica menores em risco.

<sup>3</sup> Engloba 4 casos da área consular de Londres que transitaram de 2016.

## Luso-eleitos

Em 2017, verificou-se a presença de 757 portugueses e luso-descendentes eleitos para cargos públicos no estrangeiro, representando uma ligeira subida de 1,6% em relação ao ano anterior.

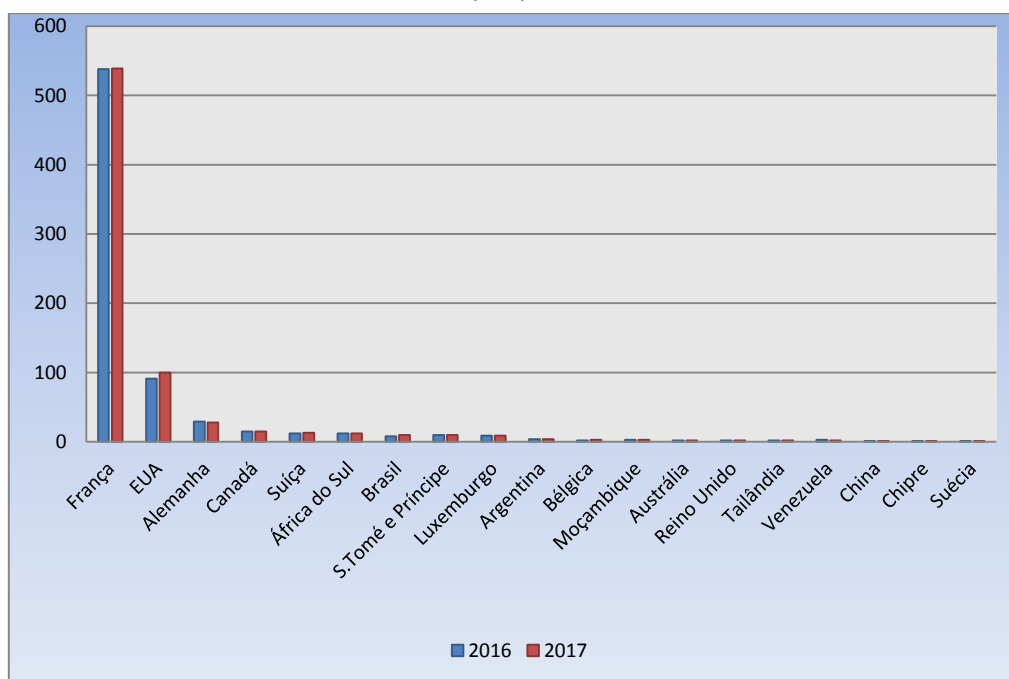
Esta lista é de longe liderada pela França (71,2%), seguindo-se os EUA (13,2%) e a Alemanha (3,7%). O Canadá, Suíça e África do Sul ocupam o 4.º, 5.º e 6.º lugares (2%, 1,7% e 1,6%, respetivamente).

Luso-eleitos por país, 2016-2017

País	2016	2017
África do Sul	12	12
Alemanha	29	28
Argentina	4	4
Austrália	2	2
Bélgica	2	3
Brasil	8	10
Canadá	15	15
China	1	1
Chipre	1	1
EUA	91	100
França	538	539
Luxemburgo	9	9
Moçambique	3	3
Reino Unido	2	2
S. Tomé e Príncipe	10	10
Suécia	1	1
Suíça	12	13
Tailândia	2	2
Venezuela	3	2
<b>Total</b>	<b>745</b>	<b>757</b>

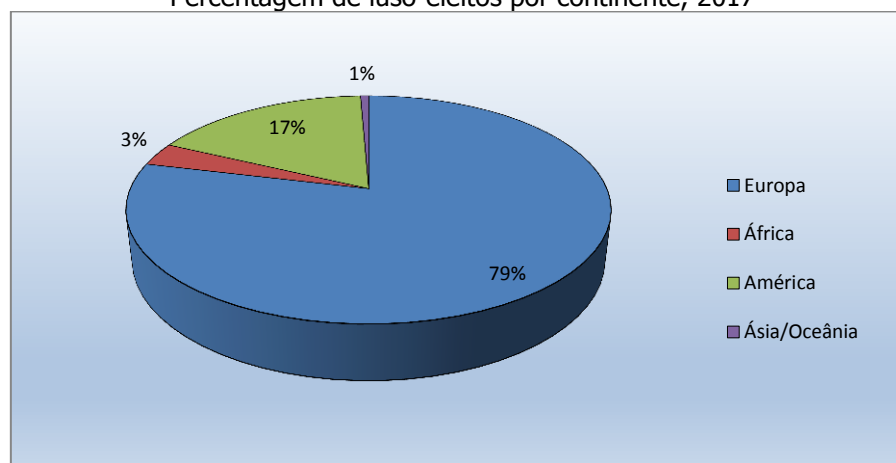
Fonte: DGACCP/EMI

Luso-eleitos por país, 2016-2017



A Europa é o continente onde reside a grande maioria dos luso-eleitos (79%), seguida pela América com 17%, África com 3% e Ásia/Oceânia com apenas 1%.

Percentagem de luso-eleitos por continente, 2017



Fonte: DGACCP/EMI

## Direção de Serviços Regional - DSR

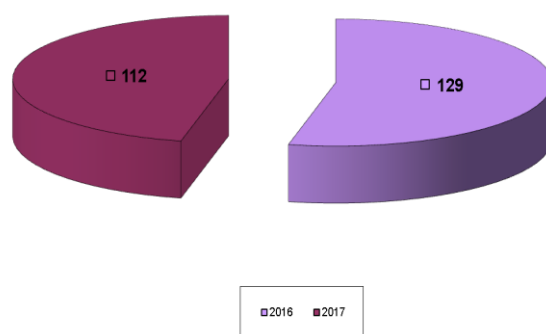
### Gabinete Jurídico

- Processos abertos: 262 (Assuntos Sociais / Jurídicos)
- Atendimentos: 3765 (atendimentos presenciais)
- Legalização de documentos: 7622, para países não subscritores da Convenção de Haia, que correspondem a processos individuais abertos, correspondendo, aproximadamente, a cerca de 27.363 documentos legalizados.

### Prestação informação e apoio na preparação da saída para o estrangeiro de portugueses que desejem emigrar

Em 2017, verificou-se uma diminuição de atendimentos em relação aos anos transatos, fruto de uma diminuição dos projetos individuais de migração e do êxito da informação prestada no âmbito da “Campanha Trabalhar no Estrangeiro” aos candidatos a projetos migratórios.

Trabalhar no Estrangeiro



### Acordos de Cooperação entre a DGACCP e as Câmaras Municipais para abertura de Gabinetes de Apoio ao Emigrante

Em 2017, foram celebrados 3 Acordos de Cooperação e efetuada a distribuição do respetivo “Dossier de Apoio” bem como a formação profissional aos responsáveis desses gabinetes.

Foi ministrada formação aos técnicos de 12 GAE’s que abriram ao público em 2017 e atualizada a formação novos técnicos e de técnicos já em funções de alguns Gabinetes por via de informações telefónicas ou por notas informativas.

Foram fornecidas 3765 informações técnicas solicitadas pelos GAE’s.

Em 31 de Dezembro de 2017, estavam 130 GAE's protocolados, dos quais 116 em funcionamento.

