

Relatório de Atividades



Direção Geral dos Assuntos Consulares e
Comunidades Portuguesas

ÍNDICE

1. Nota introdutória

2. Apresentação da DGACCP

- 2.1 Missão e atribuições
- 2.2 Descrição Organizacional
- 2.3 Orientações Gerais e Específicas

3. Objetivos estratégicos orientadores do Plano de Atividades e QUAR 2014

4. Projetos/atividades relevantes desenvolvidas em 2014

5. Auto-avaliação do QUAR de 2014

- 5.1. Análise dos resultados alcançados e desvios verificados
- 5.2. Análise dos recursos utilizados: Humanos e Financeiros
- 5.3. Avaliação das atividades realizadas em 2014 por unidades orgânicas
- 5.4. Avaliação do Sistema de Controlo Interno
- 5.5. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho
- 5.6. Comparação do desempenho: *Benchmarking* nacional e internacional
- 5.7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores

6. Balanço Social

7. Avaliação global

8. Anexos

Anexo I – Pedidos de apoio financeiro ao abrigo do regulamento de atribuição de apoios pela DGACCP

Anexo II – Gabinete de Emergência Consular – Mapa de ocorrências, 2014

Anexo III – Vistos por categorias emitidos em 2014

Anexo IV - Questionário Satisfação Colaboradores

Anexo V – Questionário Satisfação Utilizadores

1. NOTA INTRODUTÓRIA

O presente documento apresenta o Relatório de Atividades referente ao ano de 2014 da Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas (DGACCP), 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 2014 e procura avaliar e analisar os seus resultados, discriminando os objetivos atingidos, o grau de execução dos programas, os recursos utilizados, justificando os desvios verificados, ao qual acrescem, nos termos legais, o Relatório de Autoavaliação do QUAR e o Balanço Social.

Este documento pretende ao mesmo tempo ser um instrumento de análise circunstanciada da atividade desenvolvida por cada unidade orgânica.

O desenvolvimento dos programas, projetos e atividades delineados no Plano de Atividades para 2014 teve como orientação as Grandes Opções do Plano (GOP) 2012-2015 diretamente relacionadas com políticas constantes do eixo de ação da política externa portuguesa — 4ª Opção - Reforçar a diplomacia económica e Valorizar a lusofonia e as comunidades portuguesas.

A taxa global de realização obtida foi de **103,64%**, com uma avaliação final de **3,87**, 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 dezoito (18) indicadores, foi registada uma superação em dez (10), metade com incidência em indicadores de eficiência.

Assim, e como evidenciado ao longo do presente relatório, a avaliação global do desempenho deve considerar-se inequivocamente como muito positiva, quer no que especificamente respeita ao QUAR, que na sua autoavaliação obtém o resultado de "Desempenho Bom", quer no que respeita ao confronto entre o planeado e considerado 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 previstas.

Para a elaboração do presente Relatório foi efetuado o levantamento, em todas as unidades orgânicas, dos dados respeitantes ao grau de execução dos projetos e atividades planeados, sejam os da exclusiva responsabilidade de

cada uma delas, sejam os de responsabilidade partilhada com outras unidades orgânicas.

A informação obtida foi sistematizada e harmonizada, tendo sido objeto de reanálise e correção pelas unidades orgânicas, através de reuniões de coordenação, sendo posteriormente elaborado o documento final.

Assim, o presente Relatório e autoavaliação do QUAR 2014 contou com a participação ativa de todos os dirigentes e trabalhadores da DGACCP.

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 João Maria Cabral

Correio eletrónico: secretariado.dgaccp@mne.pt

2. Apresentação da DGACCP

2.1. 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, no quadro da promoção da "Marca Portugal", 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.

2.2. 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
-
- **À Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares,** abreviadamente designada por SAC, compete:

Em matéria de proteção consular:

 - Acompanhamento dos processos relativos aos cidadãos nacionais detidos no estrangeiro, atualização permanente da respetiva base de dados e análise estatística das tendências nesta área;
 - Verificação dos processos de repatriação de cidadãos portugueses em situação de grave carência económica no estrangeiro propostos pelos postos, bem como a manutenção da base de dados sobre repatriações;
 - Apoio às famílias dos nacionais portugueses falecidos no estrangeiro, auxiliando no estabelecimento de contactos com as autoridades do país e tratamento de questões relacionadas com funeral e transladação;

- Resposta aos pedidos de paradeiro formulados por tribunais, agentes de execução, solicitadores e particulares, nos termos da lei.

Em matéria de emergência consular:

- Estudar, planejar e coordenar ações destinadas a prevenir, controlar e gerir situações de crise ou emergência, mantendo atualizada a informação necessária à caracterização daquelas situações;
- Propor a realização de repatriações e colaborar em operações de evacuação;
- Organizar e manter atualizada informação sobre 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.

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

- Elaborar e executar planos de ação anuais, onde sejam definidos os objetivos a atingir, o planeamento das tarefas a desenvolver e os meios humanos e materiais a alocar;
- Propor a criação, extinção e encerramento dos postos e seções 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 seções consulares;
- Promover a emissão de Bilhetes de Identidade dos nacionais residentes no estrangeiro, quando residam na área de jurisdição de Postos Consulares que não disponham ainda de Cartão de Cidadão;
- Dirigir e fiscalizar os atos e funções de registo civil e de notariado praticados pelos postos e seções consulares;

- Proceder ao reconhecimento das assinaturas dos funcionários consulares portugueses quando não estiverem autenticadas com o selo branco ou ofereçam dúvidas;
- Verificar a aplicação da tabela de emolumentos consulares e a arrecadação da correspondente receita, mantendo a necessária articulação com os demais serviços;
- Dar parecer sobre a dotação em recursos humanos e financeiros dos postos e seções consulares;
- 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-Geral Diplomática e Consular.

- **A Direção de Serviços de Emigração**, abreviadamente designada EMI, prossegue as seguintes atribuições:

Em matéria de 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 um registo de associações e federações das comunidades portuguesas;
- Criar e manter atualizado um banco de dados informatizado, com o objetivo de permitir a caracterização permanente das comunidades portuguesas, elaborando informações atualizadas, com tratamento sistematizado e estatístico sobre as mesmas.

Em matéria de 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, designadamente através da articulação com o ministério competente e da cooperação com os municípios, destinadas a facilitar o seu ingresso ou a reintegração na vida ativa, nomeadamente através da promoção de ações de formação profissional;
- Promover, em colaboração com outras entidades, ações visando a preparação dos cidadãos portugueses que pretendam trabalhar no

estrangeiro ou seus familiares, nomeadamente as relativas ao ensino da língua dos países de acolhimento, designadamente através da cooperação com os municípios;

- 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 execução desses instrumentos, sempre que possível, em estreita colaboração com os países de acolhimento, bem como celebração e revisão de acordos sobre segurança social, destinados, entre outros, a garantir os benefícios da segurança social aos familiares dos emigrantes;
- Organizar, coordenar e executar ações de formação profissional que tenham por destinatários cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e lusodescendentes ou emigrantes regressados a Portugal, em colaboração com outros departamentos do Estado ou em parceria com outros países da União Europeia.

▪ **A Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas,** abreviadamente designada por VCP, detém as seguintes atribuições:

Em matéria de vistos:

- Tratar dos assuntos relativos à emissão de vistos pelos postos consulares, com eventual consulta a outros departamentos;
- Participar em organismos e em reuniões de carácter interno, comunitário ou internacional sobre vistos, circulação de pessoas e outras formalidades de fronteira;
- Garantir, nos termos legais, a proteção dos dados recolhidos que se encontrem à sua guarda.

Em matéria de circulação de pessoas:

- Participar na negociação e na denúncia de acordos sobre vistos, circulação de pessoas e outras formalidades de fronteira, bem como assegurar o cumprimento das obrigações assumidas, sem prejuízo da competência de outros serviços;

- Avaliar a execução dos instrumentos internacionais cuja aplicação se faça refletir ao nível nacional e propor eventuais alterações.
- **À Direção de Serviços Regional**, abreviadamente designada por DSR, compete, em articulação com as demais direções de serviço da DGACCP:
 - 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.

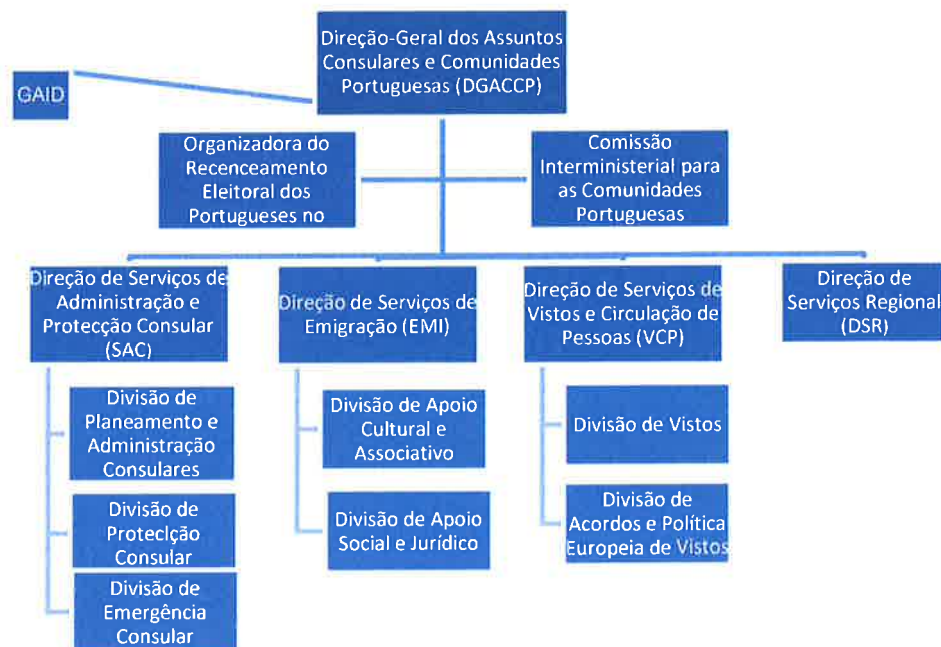
Junto da DGACCP funcionam igualmente:

- 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.
- O **Gabinete de Apoio ao Investidor da Diáspora (GAID)**, que tem por missão promover, apoiar e facilitar o investimento originário das comunidades portuguesas e luso-descendentes.

Este Gabinete, em articulação com a AICEP, assegura que o potencial investidor da Diáspora possa beneficiar da adequada informação, bem como das melhores condições, dentro do quadro legal aplicável, à realização do seu negócio em Portugal.

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



2.3. Orientações Gerais e Específicas

A atuação da DGACCP encontra-se subordinada ao contexto macro político definido no Programa do XIX Governo Constitucional e nas Grandes Opções do Plano para o horizonte temporal 2012-2015, no que respeita às orientações constantes do eixo de ação da política externa portuguesa — concretamente, o quadro da promoção da “Marca Portugal”, a dinamização da ação consular, da valorização da lusofonia e das comunidades portuguesas.

Por outro lado, a continuidade do processo de contenção orçamental não pôde deixar de se repercutir no enquadramento estratégico de intervenção desta Direção Geral.

Neste quadro, a ação da DGACCP no ano de 2014 ficou especialmente assinalada pela continuidade das medidas iniciadas com a Reforma da Rede Diplomática e Consular em 2012, que implicou a desativação de postos consulares, o redimensionamento de toda a Rede e uma diminuição drástica dos recursos humanos afetos à mesma.

Neste âmbito, a promoção da realização de permanências consulares em áreas geográficas onde deixou de haver uma representação consular permanente, fomentando um atendimento tendencialmente mais próximo das comunidades portuguesas, continuou a ser uma das principais linhas estratégicas da DGACCP.

Adicionalmente têm vindo a ser estabelecidas permanências consulares por período de tempo mais alargado, designadas de antenas consulares.

Paralelamente, procedeu-se ao alargamento da rede de Consulados honorários, com a criação de 13 consulados honorários e à atribuição de competência para a prática de atos consulares a 3 cônsules honorários, nos termos do regulamento consular.

Noutra vertente, destaca-se a continuidade do Programa de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) em Portugal e a promoção da sua divulgação externa.

3. Projetos/atividades relevantes desenvolvidas em 2014

Em correspondência ao enquadramento macro estrutural traçado, apresenta-se neste capítulo os principais projetos e atividades desenvolvidas em 2014.

Rede Consular

A modernização e reorganização da rede consular portuguesa no estrangeiro foram impulsionadas pelas alterações nos fluxos migratórios de nacionais e pela necessidade de responder às exigências orçamentais enfrentadas pela República Portuguesa. Esta reforma levou à racionalização da rede consular, implementando e expandido o programa de Permanências Consulares, a par do estabelecimento de antenas consulares.

Este programa permite aproximar o posto consular dos seus utentes através da deslocação de equipas de trabalhadores dos consulados a locais previamente definidos de implantação da Diáspora.

Para além de visar a aproximação do serviço consular ao utente e a sua celeridade, a dinamização das permanências consulares permite igualmente a descentralização e o descongestionamento da ação do posto consular, bem como o envolvimento de instituições representativas da comunidade portuguesa.

Em 2014, o desenvolvimento das permanências consulares continuou a privilegiar as comunidades mais numerosas e mais distantes dos postos consulares de carreira, tendo sido realizadas 587 deslocações e praticados 37.960 atos consulares, a maioria dos quais referentes à emissão de documentos de identificação e de viagem e atos de registo civil e notariado. O saldo final apurado correspondeu a uma receita líquida de 971.280,79 €.

No âmbito deste programa foi ainda elaborado e disponibilizado aos Postos consulares um manual de procedimentos orientador da realização da permanência consular.

Paralelamente, deu-se continuidade ao esforço de implementação de medidas que contribuem para uma maior celeridade e facilidade na prática dos atos consulares, aumentando a produtividade através de maior informatização e racionalização do trabalho.

De destacar, em particular, o processo de 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).

Em coordenação com o Instituto dos Registos e Notariado (IRN), foram promovidas ações de formação em formato *e-learning* sobre as aplicações SIRIC e Cartão de Cidadão que abrangeram 38 postos consulares e permitiram a abertura efetiva, de 1 balcão de Cartão de Cidadão e de 4 balcões de SIRIC e a preparação para a abertura de novos balcões em 2015.

Ainda nesta vertente, importa também destacar:

- A disponibilização para consulta na página da *intranet* do MNE da nova e atualizada versão do Manual de Prática Consular que constitui uma importante ferramenta de apoio à atividade desenvolvida pelos Postos Consulares, fornecendo um repositório de procedimentos, processos e modelos a que os funcionários diplomáticos e consulares portugueses podem ter acesso imediato, permitindo-lhes de uma forma rápida, sistemática e eficaz, suprir eventuais lacunas ou clarificar possíveis dúvidas.
- A implementação do novo modelo de relatório de atividades dos postos e secções consulares, de preenchimento online, e que permite estabelecer critérios uniformes de disponibilização e tratamento da atividade consular.

Autorizações de Residência para Investimento (ARI)

A Lei nº 29/2012, de 9 de Agosto, regulamentada pelos Despachos MNE/MAI n.º 11820 – A/2012, de 4 de Setembro, e nº 1661 – A/2013, de 28 de Janeiro, introduziu um regime especial e mais favorável para a entrada e permanência em Território Nacional de cidadãos estrangeiros interessados no exercício de uma atividade de investimento, uma vez verificado o preenchimento de determinados requisitos, e respetivos familiares. Na Portaria nº 305-A/2012, de 4 de Outubro, são definidas as taxas e demais encargos a cobrar pelos procedimentos administrativos supervenientes às ARI e a sua repartição em partes iguais entre o SEF e o FRI. Este regime entrou em vigor no dia 8 de Outubro de 2012.

O balanço do programa ARI em 2014 é bastante positivo, sendo uma importante fonte de captação de investimento direto estrangeiro, no âmbito do qual foram emitidas 1917 autorizações de residência e gerado um investimento total superior a 920.000.000 de euros.

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 apresentado por S. Exa. o Secretário de Estados das Comunidades Portuguesas em julho de 2014.

Por outro lado, a DGACCP promoveu a elaboração do estudo «Comunidades Portuguesas 2013/2014», o qual analisa o número de cidadãos que tem vindo a sair do país, a evolução da emigração portuguesa nos últimos anos e do envio das remessas, o número de cidadãos nacionais ou cidadãos de origem portuguesa residentes nestes países, e uma caracterização da comunidade. O referido documento inclui ainda uma análise prospetiva dos novos destinos de emigração e das profissões exercidas, bem como a caracterização das questões sociais que nos últimos anos têm tido maior relevo (casos de problemas laborais, detidos e cidadãos expulsos).

4. Autoavaliação do QUAR de 2014

4.1. Objetivos estratégicos orientadores do Plano de Atividades e QUAR 2014

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 Comunidades Portuguesas (DGACCP), para o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2014.

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 2014 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: Assegurar a unidade da ação do Estado no domínio das relações internacionais de carácter consular.

OE 4: Assegurar a representação do MNE nas comissões interministeriais e outros organismos nacionais, quando as respetivas atribuições abrangerem questões de natureza consular ou relativas às situações dos portugueses residentes no estrangeiro e aos interesses daí recorrentes.

OE 5: 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 ou estrangeiras e outras organizações internacionais.

Para a concretização dos cinco objetivos estratégicos foram definidos 11 objetivos operacionais, 9 dos quais diretamente relacionados com os OE e 2 não diretamente relacionados, que enquadram as atividades e os projetos que a DGACCP se propôs desenvolver no ano de 2014.

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

- O1: Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência.
- O2: Garantir a elaboração do Relatório Anual sobre Emigração.
- O3: Implementar medidas tendentes a promover a Marca Portugal.

b) Eficiência

- O4: Melhorar a resposta a pedidos dos postos consulares.
- O5: Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos.
- O6: Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses no estrangeiro, bem como aos que trabalham ou pretendem trabalhar no estrangeiro e aos já regressados.
- O7: Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos postos consulares e seu tratamento.
- O8: Melhorar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesas nas comunidades portuguesas.

c) Qualidade

- O9: Implementar o novo modelo de relatório de atividades dos Postos consulares.
- O10: Garantir a satisfação dos utilizadores.
- O11: 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:

Objetivo de Eficácia	O2	Garantir a elaboração do Relatório Anual sobre Emigração
Objetivo de Eficácia	O3	Implementar medidas tendentes a promover a Marca Portugal
Objetivo de Eficiência	O4	Melhorar a resposta a pedidos dos Postos consulares
Objetivo de Qualidade	O9	Implementar o novo modelo de relatório de atividades dos Postos consulares

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.

4.2. Análise dos resultados alcançados e desvios verificados

No **Anexo I** são apresentados os resultados para o QUAR de 2014.

De referir, não se ter verificado durante a monitorização do progresso da atividade desenvolvida pela DGACCP, ao longo do ano de 2014, necessidade de se proceder a qualquer ajustamento à formulação inicial do QUAR aprovado pela Tutela.

Na tabela que se segue é apresentado o grau de cumprimento, qualitativo e quantitativo, dos objetivos operacionais e estratégicos da DGACCP.

	Objetivos Operacionais		META ANO 2014	Resultados	Classificação		Taxa realização	Desvios
					Superou	Atingiu		
EFICÁCIA 35%	O1	Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência	70% /90%	100%	✓		111,11%	11,11%
	O2	Garantir a elaboração do Relatório Anual sobre Emigração	15 Dez.	15 Dez.		✓	100%	0%
	O3	Implementar medidas tendentes a promover a Marca Portugal	75% /85%	86,96%	✓		102,30%	2,30%
			2 - 6 dias	5 dias		✓	100%	0%
EFICIÊNCIA 35%	O4	Melhorar a resposta a pedidos dos postos consulares	6 - 18 dias	10 dias		✓	100%	0%
	O5	Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos	2 - 6 dias	5,5 dias		✓	100%	0%
			6 a 18 dias	9,75 dias		✓	100%	0%

	Objetivos Operacionais		META ANO 2014	Resultados	Classificação		Taxa realização	Desvios
					Superou	Atingiu		
EFICIÊNCIA 35%	O6	Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, bem como aos que trabalham ou pretendem trabalhar no estrangeiros e aos já regressados	85%/95%	100%	✓		105,26%	5,26%
			85%/95%	100%	✓		105,26%	5,26%
	O7	Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos postos consulares e seu tratamento	85%/95%	94,64%		✓	100%	0%
			85%/95%	100%	✓		105,26%	5,26%
	O8	Melhorar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas	85%/95%	100%	✓		105,26%	5,26%
			85%/95%	100%	✓		105,26%	5,26%
QUALIDADE 30%	O9	Implementar o novo modelo de relatório de atividades	85%/95%	95%		✓	100%	0%
	O10	Avaliação da satisfação dos utilizadores	3 a 4	4,37	✓		109,25%	9,25%
			3 a 4	4,37	✓		109,25%	9,25%
	O11	Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	75%/85%	91,25%	✓		107,35%	7,35%
			3 a 4	3,92		✓	100%	0%

Todos os objetivos fixados no QUAR da DGACCP para 2014 aprovado superiormente foram cumpridos ou superados, inexistindo indicadores não concretizados.

Apresenta-se de seguida, objetivo por objetivo, uma análise explicativa aos principais desvios verificados na concretização dos objetivos propostos para o ano de 2014:

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

Indicador 1 – Percentagem de respostas implementadas

Meta: 70% a 90%

Realizado: 100%

Os resultados obtidos superaram a meta estabelecida.

Foi dada resposta a todos os casos de crise ou de emergência colocados ao Gabinete de Emergência Consular (GEC) e cujo número rondou em 2014 os 113 casos.

O GEC assegurou o funcionamento ininterrupto da linha de emergência. Foram processadas cerca de 10.980 chamadas telefónicas. O número de mensagens de correio eletrónico foi de aproximadamente 7.580.

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

Objetivo 2 – Garantir a elaboração de um Relatório Anual sobre Emigração

Indicador 2 – Prazo de apresentação

Meta: 1 a 31 de dezembro

Realizado: 15 de dezembro

Objetivo concretizado dentro do prazo estabelecido.

O estudo «Comunidades Portuguesas 2013/2014» analisa o número de cidadãos que tem vindo a sair do país, a evolução da emigração portuguesa nos últimos anos e do envio das remessas, o número de cidadãos nacionais ou cidadãos de origem portuguesa residentes nos países de destino, e uma caracterização da comunidade.

O referido documento inclui ainda uma análise prospetiva dos novos destinos de emigração e das profissões exercidas, bem como a caracterização das questões sociais que nos últimos anos têm tido maior relevo (problemas laborais, detidos e cidadãos expulsos).

Objetivo 3 – Implementar medidas tendentes a promover a Marca Portugal

Indicador 3 – Percentagem de permanências consulares no estrangeiro face às previstas por trimestre

Meta: 75% a 85%

Realizado: 86,96%

Objetivo largamente atingido.

Foi estabelecido um Programa de permanências consulares que fosse ao encontro das necessidades da comunidade portuguesa. Das 675 permanências consulares previstas foram realizadas 587.

A taxa de realização fixou-se em 102,30%.

Indicador 4 – Tempo médio de resposta e tratamento da informação referente ao Programa ARI

Meta: 2 a 6 dias

Realizado: 5 dias

Objetivo atingido.

A resposta às solicitações dos requerentes no âmbito do regime Autorização de Residência para Atividade de Investimentos foi realizada num tempo médio de 5 dias.

A taxa de realização foi de 100%.

Objetivo 4 – Melhorar a resposta a pedidos dos Postos Consulares

Indicador 5 – Tempo médio de resposta às solicitações

Meta: 6 a 18 dias

Realizado: 10 dias

O resultado obtido situou-se dentro da meta prevista, tendo sido assegurada uma resposta às solicitações num tempo médio de 10 dias.

A taxa de realização foi de 100%.

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

Indicador 6 - Tempo médio de concessão de vistos de curta duração

Meta: 2 a 6 dias

Realizado: 5,5 dias

Objetivo conseguido. Foi assegurada a análise dos pedidos de visto de curta duração, sem ou com consultas a outros Serviços nos prazos definidos.

A taxa de realização foi de 100%.

Indicador 7 – Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes

Meta: 6 a 18 dias

Realizado: 9,75 dias

Objetivo claramente atingido dentro da meta estabelecida.

A taxa de realização foi de 100%.

Ainda assim importa evidenciar que relativamente aos prazos previstos na Lei de Estrangeiros para esta categoria, 30 dias e 60 dias, respetivamente, conforme sejam de estada temporária ou residência, o resultado é bastante positivo.

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

Indicador 8 – Percentagem do número de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

Objetivo superado. A meta prevista era de 900 pessoas, tendo sido abrangidas na execução das atividades ligadas ao objetivo em apreço, um total de 1.083 pessoas.

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

Indicador 9 – 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%.

Objetivo 7 – Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos Postos Consulares e seu tratamento

Indicador 10 – Taxa de execução em função do número de Postos Consulares

Meta: 85% a 95%

Realizado: 94,64%

Objetivo largamente atingido. De entre os 121 postos consulares existentes, 114 enviaram os respetivos relatórios de atividade, o que corresponde a um resultado de 94,64%.

Este resultado deveu-se às várias circulares enviadas no sentido de garantir a elaboração e envio dos relatórios de atividades.

Taxa de realização de 100%.

Indicador 11 – Percentagem de informação tratada

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

Objetivo superado. Foi assegurado o tratamento da totalidade da informação apresentada.

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

Objetivo 8 – Melhorar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas

Indicador 12 – Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

O objetivo foi superado na medida em que se conseguiu 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.

Indicador 13 – Taxa de resposta a solicitações, em função dos pedidos admitidos

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

Deram entrada um total de 150 solicitações para atividades/iniciativas do movimento associativo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas, ao abrigo do Regulamento de Atribuição de Apoios pela DGACCP, tendo os serviços dado resposta a todos os pedidos admitidos. A taxa de realização foi de 105,26 % face à meta prevista, tendo o objetivo sido superado.

Objetivo 9 – Implementar o novo modelo de relatório de atividades

Indicador 14 – Taxa de postos consulares em que foi implementado

Meta: 85% a 95%

Realizado: 95,5%

Objetivo atingido.

O novo modelo de relatório de atividades informatizado e disponibilizado on-line foi implementado com sucesso em 106 postos consulares dos 112 existentes dotados das condições técnicas necessárias para serem abrangidos pelo projeto, o que representa uma taxa de realização de 100%.

Objetivo 10 – Garantir a satisfação dos utilizadores

Indicador 15 – Nível de satisfação dos utilizadores externos

Meta: 3 a 4

Realizado: 4.37

Foi disponibilizado aos utilizadores externos da DGACCP, via Web, através de um link criado para o efeito, um questionário que versou 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 4.37, o que corresponde a uma taxa de realização de 109,25%, tendo em conta que a meta prevista se situava entre 3 a 4.

O objetivo foi superado.

Indicador 16 – Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular

Meta: 3 a 4

Realizado: 4.37

A aferição do grau de satisfação dos utilizadores da rede consular foi aferida pelo mesmo questionário e nos mesmos moldes do enviado para os nossos utilizadores externos, tendo o índice global de satisfação sido igualmente de 4.37, correspondente a uma taxa de realização de 109,25%.

O objetivo foi superado.

Objetivo 11 – Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores

Indicador 17 – Taxa de execução do plano de formação aprovado

Meta: 75% a 85%

Realizado: 91,25%

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.

Dos cursos previstos, realizou-se uma média de 91,25%, o que considerando a meta estabelecida, correspondeu a uma taxa de execução de 107,35%.

O objetivo foi superado.

Indicador 16 – Nível de satisfação dos colaboradores

Meta: 3 a 4

Realizado: 3,92

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 foi efetuado em conformidade com os princípios de anonimato e confidencialidade.

Obteve-se uma taxa de respostas de 47,4% e um índice positivo de 3,92 de satisfação global dos trabalhadores com a DGACCP.

4.3. Análise dos recursos utilizados: Humanos e Financeiro

Recursos Humanos

O Mapa de Pessoal da DGACCP aquando da elaboração do QUAR de 2014, identificava um total de 78 postos de trabalho, dos quais 13 consubstanciavam lugares de Direção superior e intermédia.

A análise comparativa entre o número de efetivos planeados no início do ano e os apurados, à data de 31 de dezembro de 2014, permite concluir pela redução de 3 postos de trabalho, que ocorreram pela via da aposentação e que no âmbito do desígnio preconizado no PREMAC de racionalização de efetivos, não permitiu a sua substituição/ocupação.

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 2014, no qual se contabilizam um total de 75 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	8	12	4
Técnico Superior	12	24	22	-2
Assistente Técnico	8	29	25	-4
Assistente Operacional	5	4	3	-1
Total	73	78	75	-3

Recursos Financeiros

As fontes de financiamento da DGACCP resultam das dotações atribuídas pelo Orçamento de Estado.

O instrumento de execução financeira da DGACCP em 2014, encontra-se enquadrado no Orçamento de Funcionamento da Secretaria Geral do Ministério dos Negócios Estrangeiros.

Para 2014, foi aprovado um orçamento inicial para a DGACCP no montante de 3.265.191 milhões de euros.

Contudo, no cumprimento do disposto, em matéria de disciplina orçamental, na Lei que aprova o Orçamento do Estado para o ano de 2014, procedeu-se à cativação das dotações orçamentais iniciais pelos montantes e nas rubricas identificadas no diploma, o que, face à realidade orçamental da DGACCP se traduziu numa cativação de 4,22 % do orçamento inicial.

As dotações orçamentais iniciais e corrigidas (Lei do OE) bem como as dotações executadas pela DGACCP são as que constam da Tabela seguinte.

Despesas por agrupamento	Dotação Inicial	Cativações LOE	Orçamento Corrigido Disponível	Executado	Taxa de execução
Despesas com pessoal	2.041.339	0	2.041.339	2.412.393	118,17%
Aquisição de bens e serviços	919.852	137.906	781.946	417.339	53,37%
Transferências correntes	303.000	0	303.000	101.685	33,55%
Outras despesas correntes	1.000	0	1.000	0	0%
Aquisição de bens de capital	0	0	0	1.331	133,10%
TOTAL	3.265.191	137.906	3.127.285	2.932.748	93,77%

A taxa de execução orçamental da DGACCP situou-se em 94%.

QUAR: 2014

Ministério dos Negócios Estrangeiros

DIRECÇÃO-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.

Objectivos 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: Assegurar a unidade da acção do Estado no domínio das relações internacionais de carácter consular

OE 4: Assegurar a representação do MNE nas comissões interministeriais e outros organismos nacionais, quando as respectivas atribuições abrangerem questões de natureza consular ou relativas às situações dos portugueses residentes no estrangeiro e aos interesses daí decorrentes

OE 5: Conceber e propor programas de acção, 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

Objectivos Operacionais

EFICÁCIA

35,0%

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

Ponderação: 20,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1: Percentagem de respostas às ações implementadas	n.d.	n.d.		80%	10%	100%	100%	100,00%	111,11%	Superou	11,11%

O2. Garantir a elaboração do Relatório Anual sobre Emigração (OE 5)

Ponderação: 40,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2: Prazo de Apresentação	n.d.	n.d.	n.d.	15 Dez.	15 dias	9 de Setembro	100%	15 Dez.	100,00%	Atingiu	0,00%

O3. Implementar medidas tendentes a promover a Marca Portugal (OE 5)

Ponderação: 40,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 3: Percentagem de permanências consulares no estrangeiro, face às previstas por trimestre	n.d.	n.d.		80%	5,0%	100%	50%	86,96%	102,30%	Superou	2,30%
Ind 4: Tempo médio de resposta e tratamento da informação referente ao programa ARI	n.d.	n.d.		4 dias	2 dias	1,5 dias	50%	5 dias	100,00%	Atingiu	0,00%

EFICIÊNCIA

35,0%

O4. Melhorar a resposta a pedidos dos postos consulares (OE 2)

Ponderação: 20,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5: Tempo médio de resposta às solicitações	25 dias			12 dias	6 dias	4,5 dias	100,0%	10 dias	100,00%	Atingiu	0,00%

O5. Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos. (OE 3)

Ponderação: 20,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 6: Tempo médio de concessão de vistos de curta duração	n.d.	0,83		4 dias	2 dias	0,83 dias	50,0%	5,5 dias	100,00%	Atingiu	0,00%
Ind 7: Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes	n.d.	n.d.		12 dias	6 dias	4,5 dias	50,0%	9,75 dias	100,00%	Atingiu	0,00%

O6. Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, bem como aos que trabalham ou pretendem trabalhar no estrangeiro e aos já regressados (OE 3)

Ponderação: 20,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 8: Percentagem do nº de pessoas abrangidas, face aos pedidos apresentados	n.d.	n.d.		90%	5%	100%	50,0%	100,00%	105,26%	Superou	5,26%
Ind 9: Percentagens de respostas às solicitações	n.d.	n.d.		90%	5%	100%	50,0%	100,00%	105,26%	Superou	5,26%

O7. Garantir a elaboração de relatórios de actividades dos postos consulares e seu tratamento (OE 2)

Ponderação: 20,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 10: Taxa de execução, em função do número de postos consulares	n.d.	n.d.		90%	5,0%	100%	50,0%	94,64%	100,00%	Atingiu	0,00%
Ind 11: Percentagem de informação tratada	n.d.	n.d.		90%	5,0%	100%	50,0%	100,00%	105,26%	Superou	5,26%

O8. Melhorar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas (OE 1)

Ponderação: 20,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 12: Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados	n.d.	n.d.		90%	5,0%	100%	50%	100,00%	105,26%	Superou	5,26%
Ind 13: Taxa de resposta a solicitações, em função dos pedidos admitidos	n.d.	n.d.		90%	5,0%	100%	50%	100,00%	105,26%	Superou	5,26%

QUALIDADE

30,0%

O9. Implementar o novo modelo de relatório de actividades

Ponderação: 20,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 14: Taxa de postos em que foi implementado	n.d.	n.d.		90%	5,0%	100%	100,0%	95,00%	100,00%	Atingiu	0,00%

O10. Garantir a satisfação dos utilizadores

Ponderação: 20,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 15: Nível de satisfação dos utilizadores externos	4,566	4,744		3,5	0,5	4,744	50,0%	4,37	109,25%	Superou	9,25%

QUAR: 2014

Ministério dos Negócios Estrangeiros

DIRECÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Ind 16: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	n.d.	n.d.		3,5	0,5	5	50,0%	4,37	109,25%	Superou	9,25%
---	------	------	--	-----	-----	---	-------	------	---------	---------	-------

211. Melhorar em conjunto os pontos de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação das colaboradoras.

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 17: Taxa de execução do plano de formação aprovado	100%	100%		80%	5%	100%	50,0%	91,25%	107,35%	Superou	7,35%
Ind 18: Nível de satisfação dos colaboradores	3,979	3,950		3,5	0,5	3,979	50,0%	3,9	100%	Atingiu	0,00%

Os objectivos mais relevantes são: O2,O3, O4 e O9

Recursos Humanos - 2014	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	2	2	0
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	11	11	0
Diplomata	12	6	12	4
Técnico Superior	12	24	22	-2
Assistente Técnico	8	29	25	-4
Assistente Operacional	5	4	3	-1
Total		78	75	-3

Nº de efectivos no Serviço	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2013	31-12-2014
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço	108	89	77	75

Recursos Financeiros (euros) - 2014	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	3.265.191,00 €	2.932.748,00 €	- 332.443,00 €
Aquisição de bens e serviços	919.852,00 €	417.339,00 €	- 502.513,00 €
Despesas com o Pessoal	2.041.339,00 €	2.412.393,00 €	371.054,00 €
Outras despesas correntes	304.000,00 €	103.016,32 €	- 200.983,68 €
PIDDAC	- €	- €	- €
Outros	- €	- €	- €
Total	3.265.191,00 €	2.932.748,00 €	- 332.442,68 €

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1: Percentagem de respostas às ações implementadas	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 2: Prazo de Apresentação	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 3: Percentagem de permanências consulares no estrangeiro, face às previstas por trimestre	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 4: Tempo médio de resposta e tratamento da informação referente ao programa ARI	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 5: Tempo médio de resposta às solicitações	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 6: Tempo médio de concessão de vistos de curta duração	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 7: Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 8: Percentagem do nº de pessoas abrangidas, face aos pedidos apresentados	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 9: Percentagens de respostas às solicitações	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 10: Taxa de execução, em função do número de postos consulares	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 11: Percentagem de informação tratada	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 12: Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 13: Taxa de resposta a solicitações, em função dos pedidos admitidos	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 14: Taxa de postos em que foi implementado	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 15: Nível de satisfação dos utilizadores externos	Relatório dos questionários de satisfação
Ind 16: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 17: Taxa de execução do plano de formação aprovado	Relatório do Plano de Formação
Ind 18: Nível de satisfação dos colaboradores	Relatório dos questionários de satisfação

OBJETIVOS 2014

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

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	MEIA	Ponderação
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]	4,5%
					Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	[3 a 4]	4,5%
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	Q	Implementar o novo modelo de relatório de actividades	Taxa de postos em que foi implementado	[85% a 95%]	15,0%
			EF	Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência	Percentagem de respostas às ações implementadas	[70% a 90%]	7,0%
			EF	Garantir a elaboração do Relatório Anual sobre Emigração	Prazo de Apresentação	[1 a 30 de Dezembro]	14,0%
			EF	Implementar medidas tendentes a promover a Marca Portugal	Percentagem de permanências consulares no estrangeiro, face às previstas por trimestre	[75% a 85%]	7,0%
					Tempo médio de resposta e tratamento da informação referente ao programa ARI	[2 a 6 dias]	7,0%
			ef	Melhorar a resposta a pedidos dos postos consulares	Tempo médio de resposta às solicitações	[6 a 18 dias]	7,0%
			ef	Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos	Tempo médio de concessão de vistos de curta duração	[2 a 6 dias]	3,5%
					Percentagem de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes	[6 a 18 dias]	3,5%
			ef	Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, bem como aos que trabalham ou pretendem trabalhar no estrangeiro e aos já regressados	Percentagem do n.º de pessoas abrangidas, face aos pedidos apresentados	[85% a 95%]	3,5%
					Percentagem de respostas às solicitações	[85% a 95%]	3,5%
ef	Garantir a elaboração de relatórios de actividades dos postos consulares e seu tratamento		Taxa de execução, em função do número de postos consulares	[85% a 95%]	3,5%		
			Percentagem de informação tratada	[85% a 95%]	3,5%		
			Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados	[85% a 95%]	3,5%		
			Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos admitidos	[85% a 95%]	3,5%		
ef	Eficiência económico-financeira						
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%]	3,0%
				Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 4]	3,0%	
100,00%							

Dirigente: João Maria Cabral
Data: 30-03-2015

Diligente: João Maria Cabral
Data: 30-03-2015

Avaliação Final	3,870
Eficácia	3,800
Eficiência	4,000
Qualidade	3,800

1865.56%

AVALIAÇÃO 3.870

4.4. Avaliação das atividades realizadas em 2014 por unidades orgânicas

Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares – SAC **Relatório de Atividades 2014**

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

Unidade orgânica: Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares

Responsável: Dra. Cláudia Boesch

Missão/Atribuições:

- Acompanhar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos postos e secções 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;
- 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.
- 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;
- 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;
- Proceder ao reconhecimento das assinaturas dos funcionários consulares portugueses quando não estiverem autenticadas com o selo branco ou ofereçam dúvidas;
- Prestar informação a pedidos de paradeiro de cidadãos nacionais solicitados por tribunais, solicitadores, familiares e outras entidades oficiais;
- Estudar, planear e coordenar ações destinadas a prevenir, controlar e gerir situações de crise ou emergência;

- 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.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> • Melhorar a resposta a pedidos dos postos consulares, através da promoção da utilização do e-mail na colocação e resposta às questões colocadas pelos Postos Consulares. • Acompanhamento da atividade dos postos consulares prestando-lhes apoio em matéria de registo civil e notariado e sobre a aplicação da Tabela de Emolumentos Consulares. 	Resposta em 12 dias	<ul style="list-style-type: none"> • Os resultados obtidos superaram a meta estabelecida, uma vez que as respostas às solicitações são dadas em média em 10 dias, excetuando-se deste resultado as respostas que dependem de entidades externas à DGACCP/SAC.
<ul style="list-style-type: none"> • Responder aos pedidos dos cidadãos que chegam por email, correio ou ao Gabinete de Atendimento ao Público 	Resposta a 90% das solicitações apresentadas	<ul style="list-style-type: none"> • O objetivo atingido foi de 100% uma vez que todos os pedidos que chegam 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 15 e-mails chegados ao correio institucional do DS SAC, sobre os mais variados assuntos, tendo sido registados perto de 800 e-mails sobre estes assuntos, que originaram processos.

<ul style="list-style-type: none"> • Prestar o apoio consular previsto no regulamento consular, nomeadamente em situações de repatriação, de detenção e prisão, deportação ou expulsão. 	<p>Prestar apoio e o devido esclarecimento a todas as solicitações</p>	<p>Repatriações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em 2014, foram tratados 98 pedidos de repatriação de nacionais que se encontravam no estrangeiro sem meios para regressar a Portugal. Destes, 76 regressaram efetivamente a território nacional. • Por manifesta falta de meios financeiros, do total de pedidos recebidos, 61 foram repatriados através de verbas adiantadas para o efeito por parte do Estado português, nos termos previstos na legislação em vigor sobre a matéria e 15 a expensas de familiares e/ou amigos. • Critérios mais exigentes têm vindo a ser adotados na análise de cada processo e nas diligências efetuadas pela DS SAC e pelos Postos consulares, o que possibilitou a que um maior número de pedidos de repatriação fosse concretizado sem ser necessário recorrer a verbas adiantadas pelo Estado português para o efeito. • A despesa realizada em 2014 foi superior à dos anos anteriores. Tal facto fica a dever-se sobretudo à alteração que se tem vindo a verificar relativamente ao destino da emigração portuguesa (Angola, Brasil, Moçambique). Esta situação leva a que o valor de cada viagem seja substancialmente mais cara do que as dos provenientes de destinos como França, Espanha, Alemanha, Luxemburgo, que eram os destinos tradicionais da
--	--	---

		<p>emigração portuguesa.</p> <p>Detidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • No decurso do ano de 2014, foram comunicados aos serviços 330 novos detidos portugueses no estrangeiro, o que representa um aumento substancial de casos em comparação com o ano de 2013, em que foram comunicados 145 casos de detenção. • Esclarecimento de dúvidas quanto aos processos e informação às famílias, quando solicitado pelo detido. Prestação de apoio aos familiares dos detidos e aos próprios na obtenção e encaminhamento de documentação diversa, designadamente: segurança social, procurações, declaração de insuficiência económica, etc. • Encaminhamento, através da mala diplomática, de 206 volumes destinados a detidos fora da Europa, com bens essenciais não-perecíveis, remetidos pelos seus familiares.
--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Manter atualizada a base de dados sobre detidos portugueses no estrangeiro e garantir a elaboração de relatórios anuais. 	<p>Inserir toda a informação recebida na base de dados de detidos. Entrega de relatórios nas datas previstas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foi dada continuidade à atualização da base de dados dos detidos portugueses no estrangeiro, com base nas informações transmitidas pelos postos consulares. • Elaboração no âmbito do Relatório sobre Emigração de um "Relatório sobre detidos portugueses no estrangeiro entre 2013 e 2014 (até 31 de outubro)" com a análise dos dados estatísticos disponíveis sobre os principais países de detenção, motivações e perfil dos detidos. <p>O Relatório foi entregue dentro do prazo previsto (4 de dezembro de 2014).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Garantir o atendimento dos utentes no Gabinete de Atendimento ao Público (GAP). • Autenticar documentos nos termos da Lei. 	<p>Dar resposta a todas as solicitações efetuadas junto da GAP e garantir a respetiva cobrança quando aplicável</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Todos os utentes foram atendidos e a receita cobrada em conformidade. • Foi efetuada a legalização e certificação de 101.854 documentos. • Foram efetuados 37.927 atendimentos presenciais e prestados 5.040 esclarecimentos via telefónica. • Foram atendidos presencialmente uma média diária de 105 utentes. O tempo médio de espera foi de 25 minutos
<ul style="list-style-type: none"> • Emissão de bilhetes de identidade a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e autorizar a emissão de documentos de viagem de emergência: passaportes temporários, 	<p>Proceder à emissão de bilhetes de identidade e autorizar a emissão documentos de viagem com a maior celeridade possível.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foram processados pelo Centro Emissor para a Rede Consular (CERC) durante o ano de 2014, 13.156 pedidos de bilhete de identidade enviados pelos Postos Consulares, autorizada a emissão de

passaportes para estrangeiros, Títulos de Viagem Única e <i>Emergency Travel Documents</i> .	No que se refere aos documentos de viagem de emergência no próprio dia ou no máximo no dia útil seguinte ao pedido.	<p>10.128 Títulos de Viagem Única, 896 Passaportes Temporários, 23 <i>Emergency Travel Documents</i> e 223 segundos Passaportes Comuns.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estes resultados são superiores aos registados no ano de 2013. • Face aos recursos Humanos disponíveis do CERC, os resultados obtidos foram bastante satisfatórios.
<ul style="list-style-type: none"> • Prestar informação a pedidos de paradeiro de cidadãos nacionais solicitados por entidades oficiais, tribunais e familiares. 	Responder a todas as solicitações com a maior brevidade possível (5 a 9 dias)	<ul style="list-style-type: none"> • Foram recebidos e respondidos 6.000 (mais 1.562 do que em 2013) pedidos de informação sobre o paradeiro de cidadãos nacionais no estrangeiro formulados pelos Tribunais, solicitadores, agentes de execução e familiares, bem como outras entidades públicas. Tempo médio das respostas: 5 dias.
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a representação nacional no Grupo de Trabalho de assuntos consulares da UE. 	Garantir a presença de Portugal em todas as reuniões no âmbito do Grupo de Trabalho COCON	<ul style="list-style-type: none"> • Foi assegurada a participação na totalidade (8) das reuniões do Grupo de Trabalho de Assuntos Consulares do Conselho da União Europeia (COCON): 28 de janeiro; 7 de março; 29 de abril; 22 de maio; 18 de junho; 16 de julho; 15 de outubro e 17 de dezembro.
<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer um programa de permanências consulares que vá ao encontro das necessidades da comunidade portuguesa 	Realização de 90% das permanências consulares previstas	<ul style="list-style-type: none"> • Foram realizadas 587 das 675 permanências consulares previstas, pelo que a taxa de realização rondou os 87%.

<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação do novo modelo (plataforma informática) de relatório de atividades dos postos consulares • Enviar circular semestral a recordar os postos dessa obrigação 	<p>Implementar o referido relatório em 90% dos postos consulares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O novo modelo de relatório de atividades foi implementado em 106 postos consulares dos 112 projetados, o que representa uma taxa de execução superior a 90%. • Foram enviadas as circulares necessárias, pelo que objetivo foi largamente atingido.
<ul style="list-style-type: none"> • Gestão dos Consulados Honorários portugueses: elaboração de propostas de criação e definição das áreas de jurisdição de Consulados Honorários, bem como de nomeação dos respetivos titulares 	<p>Dar seguimento a todas as iniciativas dos postos relativas a consulados honorários.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foram publicados em Diário da República os despachos de criação de 13 consulados honorários, de nomeação de 27 cônsules honorários, de alteração das áreas de jurisdição de 3 consulados honorários, de exoneração de 7 cônsules honorários e as Portarias que atribuem competências alargadas a 3 cônsules honorários. • Foi executada a proposta aprovada dos subsídios a atribuir aos consulados honorários em 2014 e elaborada a proposta de subsídios a atribuir em 2015. • Foi dada continuidade à atualização da base de dados dos Consulados Honorários. • Foi atualizada a informação relativa aos consulados honorários quer no Portal das comunidades quer no Portal do Governo.
<ul style="list-style-type: none"> • Manter em funcionamento a linha telefónica de emergência 24h/7d semana 	<p>Resposta a 80% dos pedidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O Gabinete de Emergência Consular (GEC) assegurou o funcionamento ininterrupto da linha de emergência, tendo superado as metas previstas. • Foram processadas cerca de 10.980 chamadas telefónicas (- 16,8 % do que em 2013). O número de mensagens de

		<p>correio eletrónico foi de aproximadamente 7.580 (- 29,8 % do que em 2013).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foi dada resposta a todos os casos de crise ou de emergência colocados ao GEC, cujo número foi de, aproximadamente, 113 casos (- 74,0 % do que em 2013).
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de contributos para visitas oficiais 	<p>Dar seguimento a todos os pedidos de contributos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foram elaborados 87 contributos para visitas e deslocações presidenciais/governamentais, bem como para cerimónias de apresentação de cartas de credenciais.
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a atualização de conteúdos e de informações relevantes, nomeadamente os Conselhos aos Viajantes, e divulgá-los através do Portal das Comunidades Portuguesas. 	<p>Atualização sempre que se justifique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Os conteúdos são em regra atualizados no prazo de 24 horas, exceto aqueles que por motivos vários carecem de contacto/validação com os respetivos postos. • Foram alterados 57 conselhos aos viajantes, 30 avisos e 13 alertas.

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2014

- **Óbitos:** Foram tratados **88** processos de cidadãos portugueses falecidos no estrangeiro (mais 18 do que em 2013) e executadas diligências no sentido de localizar e informar a família do cidadão falecido. Foi prestado apoio aos postos e às famílias no que respeita à documentação relativa ao óbito. Foi igualmente atualizada a base de dados sobre cidadãos nacionais vítimas de crimes violentos (assassinatos, raptos, assaltos violentos) no estrangeiro.
- Em março de 2014, foi disponibilizado na página *intranet* do MNE, um **"Manual de Prática Consular"**, concluído em dezembro de 2013 e que constitui uma importante ferramenta de apoio para a atividade desenvolvida pelos Postos Consulares. Foi feita uma edição impressa pelo Instituto Diplomático.
- Deu-se início ao processo de 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).
- No decorrer do ano de 2014 em coordenação com o Instituto dos Registos e Notariado (IRN), realizaram-se **ações de formação em formato e-learning nas aplicações SIRIC e Cartão de Cidadão**. Estas ações de formação abrangeram **38** postos

consulares e permitiram a abertura efetiva, até ao final do ano de 2014, de **1** balcão de Cartão de Cidadão e de 4 balcões de SIRIC. Foi ainda obtida durante o ano de 2014 autorização por parte do IRN para abertura em 2015 de mais **12** balcões de cartão de cidadão e **10** balcões de SIRIC. A última abertura de balcões de Cartão de Cidadão e SIRIC ocorreu em finais de 2012, princípios de 2013, em que foram abertos **8** balcões (Andorra; Benguela; Belo Horizonte; New Bedford; Providence; Sevilha; Sion; Vigo).

- Foi dada formação essencial a funcionários da Secretaria de Estado que foram nomeados em comissão de Serviço ou em Missão de Serviço para reforçar alguns Postos Consulares, designadamente sobre aplicação do Regulamento Consular, Tabela de Emolumentos Consulares; Atos de Registo Civil e Notariado e emissão de documentos.
- No âmbito do **Mundial de Futebol realizado no Brasil**, foram preparadas uma série de iniciativas/medidas/campanhas que procuraram assegurar a proteção consular no âmbito da legislação em vigor sobre a matéria (Regulamento Consular) aos cidadãos nacionais que se deslocassem ao Brasil para assistir ao Mundial de Futebol e que por alguma razão viessem a necessitar do apoio consular (furto de documentos; detenção; violência). As referidas iniciativas foram preparadas em coordenação com várias entidades, designadamente: Polícia de Segurança Pública; Associação das Agências de Viagens e Turismo; Federação Portuguesa de Futebol e TAP.

Neste âmbito, foi disponibilizado um Portal, integrado no Portal das Comunidades, que garantiu o acompanhamento diário deste evento e disponibilizou informação útil. Foram ainda constituídas equipas consulares que se deslocaram para os estádios brasileiros onde a Seleção Portuguesa de Futebol efetuou os seus jogos. Estas equipas marcaram presença nestes locais, no dia anterior ao jogo, no dia do jogo e no dia seguinte.

- Monitorização e instrução de todos os processos de substituição legal da chefia dos postos solicitados pelos respetivos titulares: foi dado o devido e atempado andamento a todos os pedidos recebidos.
- Foi dado início ao processo de revisão das áreas de jurisdição consular dos postos consulares portugueses, através do envio de uma Circular com uma proposta e o pedido de parecer aos postos nas respetivas áreas.
- Preparação, elaboração e apresentação de um projeto de revisão do Regulamento Consular.
- No âmbito do planeamento de ações destinadas a prevenir, controlar e gerir situações de crise ou emergência e dando seguimento ao Plano de Regresso Geral aprovado pelo Conselho de Ministros de 3-05-2012, foram desenvolvidas diversas iniciativas no sentido de promover a atualização e melhoramento dos planos existentes. No âmbito do planeamento e execução de operações de evacuação de não-combatentes (NEO), foi assegurada a participação nacional nas reuniões do *Neo Coordination Group* (NCG) em Otava e em Paris.
- No âmbito da prevenção de eventuais situações de crise ou emergência, foram registadas **236** deslocações de particulares e funcionários de empresas na funcionalidade Registo do Viajante e comunicadas aos postos nos respetivos países de destino.

Ainda neste âmbito, foram rececionadas **192** comunicações de deslocações de visitas de estudo de alunos portugueses ao estrangeiro.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	4
Diplomatas	4
Técnico Superior	6
Assistente Técnico	12
Assistente operacional	2
Total	23

Autoavaliação
<p>Objetivo 01 (Eficácia) – Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência – Indicador 1 - Percentagem de respostas implementadas – o objetivo executado na totalidade, tendo sido dada respostas a todas as solicitações, conforme consta no Relatório de Atividades.</p> <p>Objetivo 04 (Eficiência) – Melhorar a resposta a pedidos dos postos consulares - Tempo médio de resposta às solicitações – objetivo foi superado, visto que se tem demorado em média 10 dias em média a responder às solicitações dos postos.</p> <p>Objetivo 07 (Eficiência) – Garantir a elaboração do relatório de atividades dos postos consulares – foi garantida a elaboração e o preenchimento online de um novo modelo de relatório de atividades através do envio de 4 circulares.</p> <p>Objetivo 08 (Qualidade) – Implementação do Novo Modelo de Relatório de Atividades – foi garantida a implementação e disponibilização da plataforma informática de um novo modelo de relatório de atividades, nas datas previstas, em 106 postos consulares. O processo decorreu de forma satisfatória, tendo sido implementado em 87% dos postos consulares previstos, faltando apenas 6.</p> <p>Objetivo 010 (Qualidade) – Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores – foram frequentados 18 ações de formação, nomeadamente em línguas e informática: excel, word e powerpoint.</p> <p>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.</p>

OBJECTIVOS

2014

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

		Direção de Serviços da Administração e Proteção Consulares				AVALIAÇÃO FINAL								
Tipologia dos Objetivos (EFQM)	Perspetiva dos Objetivos (BSC)	Tipologia dos Objetivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classif. Média	AVALIAÇÃO			
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/Utilizadores	Qualidade	Q	Garantir a satisfação dos utilizadores	Nível de satisfação dos Utilizadores	3,5	10,0%	4,33	123,71%	5	0,5			
								100%	125,00%	5		1,25		
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	80%	15,0%	86,96%	108,70%	5	0,40			
								10 dias	120,00%	5		1,95		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Eficiência	ef	Garantir o atendimento dos utentes no Gabinete de Atendimento ao Público	N.º de utentes atendidos diariamente	70 a 90	5,0%	105	116,66%	5	4,60			
								25 minutos	100,00%	3		1,95		
								5 dias	100,00%	3			0,5	
								94,64%	105,15%	5				0,40
								100%	111,11%	5				
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Qualidade	Q	Implementar o novo modelo da relatório de atividades	Taxa de postos em que foi implementado	90%	10,0%	95%	105,55%	5	0,40			
								80%	100,00%	3		0,40		
								4,13	118,00%	5			0,40	
AVALIAÇÃO FINAL												4,60		
AVALIAÇÃO												4,60		
Dirigente: Cláudia Boesch												100,00%		

Dirigente:
Data:

Cláudia Boesch

Avaliação Final
Eficácia
Eficiência
Qualidade

Direção de Serviços de Emigração – EMI
Relatório de Atividades 2014

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

Unidade orgânica: Direção de Serviços de Emigração
Responsável: Dra. Rosa Isabel Campizes
<p>Missão/Atribuições:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoio cultural e associativismo: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Promover ações de carácter cultural e colaborar nas iniciativas de institutos e centros difusores de cultura portuguesa no território nacional e no estrangeiro; ➢ Manter 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: <ul style="list-style-type: none"> ➢ 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 aliva; ➢ 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.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
• Assegurar o apoio social e jurídico a famílias e cidadãos portugueses nas várias situações que se apresentem	900 pessoas abrangidas 85% de respostas face às solicitações	Superado • 1.083 pessoas abrangidas. • 100% de respostas face às solicitações.

- **Apoio Social**

Foram apoiados um total de 155 nacionais: 20 por repatriação sanitária, 38 por repatriação com apoio social, 50 por apoio social/ individual/ pontual extraordinário, 43 por deportação/ expulsão com apoio social.

- **Apoio Jurídico**

Apoio jurídico permanente a nacionais e suas famílias, por via eletrónica, telefónica, carta ou presencial.

Informação, por correio eletrónico, telefónica e presencial, a empresas que destacaram ou pretendem destacar trabalhadores portugueses para o estrangeiro.

Realização de atendimento por correio eletrónico, telefone e presencial de utentes para diversos tipos de esclarecimentos, contabilizando-se um total de 192 atendimentos.

- **Menores**

Efetuiu-se o acompanhamento da situação referente a 31 casos, envolvendo menores de nacionalidade portuguesa. Foram realizados contactos com as entidades competentes: Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais; 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.

- Total de pessoas abrangidas

O total de pessoas abrangidas (1.083) pelas atividades ligadas ao objetivo em apreço, reparte-se pelos seguintes grupos: apoio jurídico (192); menores (31); Campanha Trabalhar no Estrangeiro (219); Operação Natal (290); atendimento em matéria de segurança social (48); apoio social – presencial e telefónico (112); processos sociais – repatriações sanitárias, com apoio social, expulsões/ deportações/ afastamento e apoio social diverso – (151); ASIC-CP (31) e ASEC-CP (9).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> • Garantir a atualização e produção de informação sobre as comunidades portuguesas e a sua caracterização 	130 atualizações ou novas introduções de informação	Superado <ul style="list-style-type: none"> • Elaboradas 140 atualizações.

- Elaboração de 140 fichas integradas sobre as Comunidades Portuguesas radicadas em vários países do mundo: África (41), América (34), Ásia (24) e Europa (41) – no quadro de diversas visitas oficiais de ou a Portugal.

- Concretizaram-se ainda as seguintes ações relacionadas com a caracterização das comunidades portuguesas:

- ✓ Levantamento e atualização dos dados relativos às «Associações das Comunidades Portuguesas»;
- ✓ Análise comparativa do universo associativo nos anos de 2005, 2007 e 2014, segundo «região», «país», «número de associações», «número de novas associações» e «número de associações extintas»;
- ✓ Caracterização das Comunidades Portuguesas residentes no estrangeiro, com base em informação estatística oficial e dados dos postos consulares, incluindo o *stock* e *inflow* de cidadãos nacionais num determinado país; distribuição por faixa etária; sexo; profissões; locais de residência e principais problemas;
- ✓ Atualização do mapa estatístico com estimativa do número de cidadãos portugueses e/ou de origem portuguesa residentes no estrangeiro;
- ✓ Elaboração de um quadro relativo à naturalidade dos cidadãos portugueses fora do nosso país e de um quadro comparativo entre esta variável e a da nacionalidade;
- ✓ Elaboração de um estudo comparativo sobre a evolução das Remessas remetidas pelos portugueses residentes no estrangeiro, desde 2005 a 2013;
- ✓ Atualização da informação relativa aos portugueses e lusodescendentes eleitos ou com responsabilidades políticas no estrangeiro;
- ✓ Atualização dos conteúdos da DGACCP na *intranet*;
- ✓ Atualização dos conteúdos da DGACCP que se encontram disponíveis para consulta no Portal do Cidadão;
- ✓ Resposta a questões colocadas por entidades nacionais e internacionais sobre a emigração e as comunidades portuguesas.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar um conjunto de medidas visando o apoio cultural, social e jurídico das comunidades portuguesas 	90% de concretização das iniciativas (7 previstas)	Superado <ul style="list-style-type: none"> • Concretizadas 8 iniciativas.

No âmbito deste projeto, concretizaram-se **8** iniciativas, designadamente:

• 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 2014 teve lugar no período de 20 a 29 de outubro. Participaram 15 idosos, oriundos da África do Sul (1), da Argentina (5), do Brasil (7), da Venezuela (1) e do Chile (1). A média de idade dos participantes foi de 73 anos e a média de ausência de vinda a Portugal foi de 58 anos.

• **Medida ASIC-CP (Apoio social a idosos carenciados das comunidades portuguesas)**

Foram registadas 31 candidaturas – África do Sul (3); Argentina (2); Brasil (20); Moçambique (2); Suazilândia (1); Venezuela (2) e Zimbabué (1) – das quais 16 foram deferidas, 9 propostas a indeferimento, 5 pendentes e 1 em arquivo.

De salientar que, no 4.º trimestre de 2014, se registaram 910 beneficiários em pagamento, distribuídos por 16 países – África do Sul (64), Angola (21), Argentina (18), Brasil (612), Cabo Verde (6), Colômbia (1), Índia (1), Macau (1), Marrocos (1), Moçambique (67), Namíbia (1), República do Congo (2), Suazilândia (1), Uruguai (4), Venezuela (84) e Zimbabué (26).

• **Medida ASEC-CP (Apoio Social a Emigrantes Carenciados das Comunidades Portuguesas)**

Registaram-se 9 processos de ASEC-CP, sendo deferidas 4 candidaturas, distribuídas por 3 postos consulares – São Paulo (1), Rio de Janeiro (2) e Joanesburgo (1).

• Total de processos analisados – Medidas ASIC-CP e ASEC-CP

Foram analisados, em sede de CAAA – Comissão de Avaliação, Análise e Acompanhamento, um total de 154 processos, dos quais, duas reclamações, 42 indeferimentos, 45 cessações, 31 deferimentos, duas alterações, um pedido de documentos, um pedido de resumo de histórico e relatório social, 14 arquivamentos e uma audiência de interessados de processos ASIC-CP, sendo os restantes 15 processos ASEC-CP.

• **Campanha “Trabalhar no Estrangeiro – Informe-se antes de partir”**

O aumento dos fluxos migratórios, registado nos últimos anos, devido à crise económico-social em Portugal e na Europa, justificou o lançamento, em 28.05.2012, da 3ª edição da “Campanha Trabalhar no Estrangeiro – Informe-se antes de partir”, ainda em curso.

Esta Campanha, que decorre de mais uma iniciativa conjunta do GSECP, DGACCP, Instituto do Emprego e Formação profissional (IEFP), Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) e Instituto da Segurança Social (ISS), tem por objetivo alertar os potenciais candidatos a viver/trabalhar no estrangeiro para a necessidade de se informarem antes de sair de Portugal.

Com esta iniciativa pretende-se facultar um conjunto de informações, designadamente sobre as condições de vida e de trabalho no país de acolhimento, os conhecimentos linguísticos, as profissões regulamentadas, o acesso aos cuidados de saúde e à segurança social, os benefícios fiscais, os contactos úteis, entre outras.

Em 2014, a DSEMI desenvolveu as seguintes atividades:

- Distribuição de 40.000 folhetos sobre Trabalhar em Angola, Brasil, França e Suíça (10.000 por cada país) pelo território nacional (organismos sob a dependência dos vários parceiros), Câmaras Municipais de Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Moita, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal e Sintra, 95 Gabinetes de Apoio ao Emigrante, Sindicatos

dos Trabalhadores da Construção de Portugal, dos trabalhadores da Indústria de Hotelaria, Turismo, Restaurantes e Similares do Norte e do Sul, Obra Católica Portuguesa de Migrações (OCPM) e pela rede consular portuguesa;

- Criação de fichas sobre os principais países de destino da emigração portuguesa, designadamente Alemanha, Austrália, Emirados Árabes Unidos (EAU), Estados Unidos da América (EUA), Moçambique e Reino Unido, em colaboração com as representações diplomáticas/ consulares portuguesas;
- Elaboração de 5 novos folhetos sobre Trabalhar na Alemanha, Austrália, Canadá, Espanha e Reino Unido, com os contributos dos postos/secções consulares acreditados nos respetivos países;
- Compilação dos contributos dos vários parceiros para a atualização da informação constante na brochura;
- Realização de 219 atendimentos presenciais, telefónicos e por correio electrónico.

• Apoio Social e acolhimento a cidadãos portugueses repatriados, deportados e expulsos

Foram apoiadas 20 repatriações sanitárias e 38 a repatriações com apoio social, num total de 58 repatriações.

Foi providenciado acolhimento (apoio social) a 43 deportados/ expulsos, originários do Reino Unido (19), EUA (12), Canadá (1), França (4), Venezuela (3), Alemanha (1), Argentina (1), Espanha (1) e Turquia (1).

Há a realçar ainda a prestação de apoio social diverso, totalizando 50 casos individuais, sem que tal tenha implicado despesa para o Estado.

• Apoio jurídico a deportados dos EUA

No âmbito do contrato celebrado entre a DGACCP e a Sociedade de Advogados *Watt&Sylvia* em novembro de 2000 para patrocínio judiciário aos portugueses residentes nos EUA em risco de deportação, em 2014, de um total de quatro processos analisados, um obteve uma decisão favorável, os três restantes encontram-se pendentes.

• Operação Natal

Foram apoiados na época natalícia 290 cidadãos nacionais reclusos no estrangeiro, abrangendo 22 países. Representou um encargo de 7.250,00 €.

• Apoio a detidos portugueses no Perú

No âmbito do Protocolo estabelecido entre a DGACCP e a Obra Católica Portuguesa de Migrações, foi desenvolvido um projeto de apoio a detidos portugueses no Perú com o objetivo de suavizar as situações de grande precariedade enfrentadas pelos detidos portugueses e dos que se encontram em situação de liberdade condicional no Perú. Representou um encargo de 15.000,00€.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Garantir o apoio a iniciativas de âmbito cultural que contribuam para reforçar a ligação a Portugal 	90% de realização das ações previstas no Plano de Atividades aprovado (5 iniciativas)	Superado <ul style="list-style-type: none"> Concretizadas 8 iniciativas.

No âmbito deste projeto, concretizaram-se **8** iniciativas, designadamente:

• **Apoio a jovens luso-descendentes**

- Bolsas de estudo SECP: Foram atribuídas bolsas de estudo para alunos portugueses ou luso-descendentes que frequentam o ensino superior em França e na Alemanha, promovidas pelas Embaixadas de Portugal em Paris e em Berlim, respetivamente 3 bolsas de estudo cada. Este apoio significou um encargo no valor total de 8.700,00€;
- Concursos Literários: realizado pela Associação Portuguesa de Emaús para incentivo à leitura e escrita em língua portuguesa – Bélgica. Este apoio significou um encargo no valor de 500,00€;
- V Encontro Mundial de Jovens da Lusofonia: realizado pelo Mundo Português – Portugal. Este apoio significou um encargo no valor de 18.000,00 €;
- Congresso da Juventude Luso-Venezuelana: realizado pela Academia de Espetadas de Caracas - Venezuela. Este apoio significou um encargo no valor de 4.000,00 €.

• **Curso Mundial de Formação de Dirigentes Associativos da Diáspora**

A DGACCP apoiou com 25.000,00€ a realização da II Edição do Curso Mundial de Formação de Dirigentes Associativos da Diáspora (26-28 março), no qual participaram 26 dirigentes, oriundos de diversos países da Europa e Fora da Europa (África do Sul, Alemanha, Andorra, Argentina, Bélgica, Brasil, Canadá, Espanha, EUA, França, Luxemburgo e Suíça), reunindo assim diferentes experiências, saberes e conhecimento, das diversas associações onde os participantes realizam trabalho junto das respetivas comunidades.

• **Congresso de Presidentes de Câmaras Municipais da região de Paris**

Organizada pela associação CIVICA – França. Este apoio significou um encargo no valor de 5.000,00€.

• **3º Encontro dos Luso-eleitos**

Organizado pelo Mundo Português - Portugal. Apoio no montante de 37.500,00€.

• **2º Congresso Nacional da Mulher Migrante na Venezuela**

Organizado pela Associação Nacional «Mulher Migrante» da Venezuela. Este apoio significou um encargo no valor de 8.000,00 €.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Assegurar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas 	<p>100 associações e centros difusores de cultura portuguesa abrangidos</p> <p>85% de respostas face às solicitações</p>	<p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> Foram abrangidas 136 associações e centros difusores de cultura portuguesa. 100% de respostas face às solicitações.

No âmbito desta atividade,

Deram entrada um total de 150 propostas de atividades/iniciativas apresentadas por 136 associações e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas, 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 875.522,13€ (221.735,97€ pela DGACCP e 653.786,16€ pelo FRI sob proposta da DGACCP). (Anexo 1).

As propostas recebidas foram referentes a atividades/ iniciativas enquadradas nos planos de atividades das associações de portugueses, designadamente: atividades culturais, recreativas e desportivas; comemoração de efemérides (25 de Abril e Dia de Portugal); participação cívica e política nos países de acolhimento; semanas e quinzenas culturais; exposições e espetáculos; deslocações de grupos; melhoramentos de sedes; apoios a edições de livros e CD's.

No domínio do **Ensino da Língua e Cultura Portuguesas**, destaca-se a atribuição de subsídios às seguintes iniciativas:

- Inauguração da Biblioteca Aquilino Ribeiro – Casa do Distrito de Viseu no Rio de Janeiro (Brasil);
- Programa «outono Português» e aulas de português – Associação «O Sol de Portugal» – Bordéus (França);
- Festival de Cinema Português – FAPS Jovem – Estocolmo (Suécia);
- Encontro anual «O Portal 2014 – A emigração da língua e cultura portuguesas» – Associação Pós-graduados portugueses na Alemanha – Berlim (Alemanha);
- Documentários sobre a Comunidade de Língua Portuguesa em Berlim – Freunde von Berlinda (Alemanha);
- Cursos de formação e aulas de apoio escolar – C.A.S.A. (Luxemburgo);
- Cursos de língua portuguesa – Instituto Lusófono de Pontault-Combault – Paris (França).

Em matéria relativa ao **Ensino** foi assegurada ainda a prestação de informação através de atendimento por telefone, correio electrónico e presencial sobre diversos assuntos de interesse para os jovens portugueses ou luso-descendentes:

- Acesso ao ensino superior em Portugal ao abrigo do contingente especial para emigrantes portugueses e familiares que com eles residam;
- Bolsas de estudo em Portugal e no estrangeiro;
- Estágios em Portugal e no estrangeiro;
- Equivalências de habilitações adquiridas no estrangeiro;
- Acordos/convénios no âmbito da educação em articulação com o CICL.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Assegurar a elaboração Relatório Anual sobre Emigração 	Prazo de apresentação: 15 de dezembro	Cumprido <ul style="list-style-type: none"> Apresentado a 15 de dezembro

- Elaboração do estudo «Comunidades Portuguesas 2013/2014», o qual analisa o número de cidadãos que tem vindo a sair do país, a evolução da emigração portuguesa nos últimos anos e do envio das remessas, o número de cidadãos nacionais ou cidadãos de origem portuguesa residentes nestes países, e uma caracterização da comunidade. O referido documento inclui ainda uma análise prospetiva dos novos destinos de emigração e das profissões exercidas, bem como a caracterização das questões sociais que nos últimos anos têm tido maior relevo (casos de problemas laborais, detidos e cidadãos expulsos).
- A DSEMI contribuiu com diversa informação da sua área de competência para a elaboração do «Relatório da Emigração 2013», coordenado pelo GSECP e apresentado, a 22 de julho de 2014, na Assembleia da República.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores 	80% de execução do plano de formação aprovado (previstas 12 ações de formação para 9 funcionários) 3,5 / nível de satisfação dos colaboradores	Superado <ul style="list-style-type: none"> Concretizadas 14 ações de formação, abrangendo 12 funcionários. Atingido 3,8/ nível de satisfação dos colaboradores

- Foram frequentadas 14 ações de formação (Excel Avançado, Excel Médio, Word Avançado; quatro módulos de Smartdocs; Motivação, Liderança e Gestão de Equipas; FORGEP; Retorno Assistido e Apoio à Reintegração; Livre circulação de pessoas na UE; Qualificação no Atendimento; FITS – Formação Inicial para Técnicos Superiores; dois módulos de Diplomacia Económica) por 12 colaboradores da EMI, para além da formação *On Job*.
- Os colaboradores da DSEMI preencheram ainda o *Questionário de satisfação para colaboradores (online)*. O nível de satisfação é de 3,8 (grau de satisfação de 1 a 5).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
• Garantir a satisfação dos utilizadores	3,5/ nível de satisfação dos utilizadores	Superado • Atingido 4,58/ nível de satisfação dos utilizadores

- Foram preenchidos 26 questionários referentes a atendimentos presenciais e 18 *online* relativos a outros utilizadores, sendo o nível global de satisfação de 4,58 (grau de satisfação de 1 a 5).

Atividades não diretamente relacionadas com os objetivos estratégicos e operacionais

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

- Reunião Bilateral relativa à conclusão dos formulários para aplicação da Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e Índia e do Acordo Administrativo;
- 2ª ronda negocial relativa à Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e Argélia;
- 1ª Comissão Mista em matéria de Segurança Social entre Portugal e Moldova;
- Comunicação da entrada em vigor da Convenção sobre SS entre Portugal e Argentina;
- Preparação da negociação de uma Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e Turquia.

Há destacar ainda:

- A realização de diligências em matéria de Segurança Social com Argélia, Argentina, Cabo Verde, Filipinas, a Índia, Marrocos, Moldova, Turquia e Ucrânia.
- A realização de diligências com organizações nacionais e Embaixadas acreditadas em Portugal, a saber:
 - Autoridade para as Condições de Trabalho;
 - Autoridade Tributária e Aduaneira;

- Centro Nacional de Pensões;
- Direção Geral da Segurança Social;
- Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- Gabinete de Estratégia e Estudos do Ministério da Economia;
- Instituto do Emprego e Formação Profissional;
- Instituto da Segurança Social;
- Obra Católica Portuguesa de Migrações;
- Sindicato da Construção de Portugal;
- Acompanhamento da visita a Portugal da delegação canadiana da Província de Manitoba no âmbito do recrutamento de trabalhadores portugueses;
- Reunião com representante da Embaixada do Canadá em Lisboa e oficial de imigração da Embaixada do Canadá em Paris sobre a nova política de contratação de trabalhadores qualificados.

▪ **Representação nacional no Comité Técnico da Comissão Europeia, Comité Consultivo para a Livre Circulação de Trabalhadores da Comissão Europeia e no Grupo de Trabalho das Migrações da OCDE**

- Reuniões dos Comités Técnico e Consultivo para a livre circulação de trabalhadores da Comissão Europeia – Bruxelas;
 - Reunião do Grupo de Trabalho Migrações da OCDE – Paris;
 - Reuniões dos Comités Técnico e Consultivo para a livre circulação de trabalhadores da Comissão Europeia – Bruxelas;
 - Acompanhamento da preparação do Fórum de Alto Nível sobre Políticas de Imigração da OCDE.

▪ **Protocolo de Cooperação Rede das Comunidades Portuguesas/Plataforma 560.pt – *Portugal Business Network***

Em 2014, permaneceu em vigor o Protocolo de Cooperação Rede das Comunidades Portuguesas entre a DGACCP, a AICEP e o Pólo de Competitividade das Tecnologias de Informação e Comunicação e Eletrónica (TICE), assinado em 26 de abril de 2013.

Ao abrigo daquele Protocolo, foi dada continuidade à promoção e expansão da Plataforma da Diáspora Portuguesa, a qual visa «o registo *online* de empresas nacionais e empresas estrangeiras constituídas legalmente por cidadãos nacionais e luso-descendentes, bem como o registo *online* de cidadãos nacionais e luso-descendentes que exerçam atividades de reconhecido interesse e relevo na Diáspora» (cláusula segunda do Protocolo).

No que concerne às obrigações atribuídas à DGACCP, no âmbito do referido Protocolo, coube à DSEMI:

- Representação da DGACCP na Comissão de Gestão e Acompanhamento (órgão responsável pela execução do Protocolo em apreço) nas diversas reuniões do Grupo de Trabalho;
- Identificação das associações empresariais da Diáspora mais relevantes e

compilação dos respetivos contactos, resultando na seleção de 16 associações empresariais e no registo de 17 contactos.

▪ **Equipa interdepartamental para a igualdade**

A DSEMI assegura a representação da DGACCP na referida equipa interdepartamental, no âmbito da Comissão para a Cidadania e Igualdade do Género.

▪ **Observatório da Emigração (OEm)**

Protocolo de colaboração celebrado entre a DGACCP e o Centro de Investigação e Estudos de Sociologia (CIES) do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa.

No âmbito deste Protocolo, entre outras atividades, disponibilizou-se informação estatística para atualização do Portal e elaboração do Relatório da Emigração 2013 coordenado pelo GSECP.

▪ **Protocolo DGACCP/INE**

Foram realizadas, durante o corrente ano, várias reuniões com o Instituto Nacional de Estatística, no âmbito do protocolo estabelecido com esta entidade em 2006, com vista à produção, pelo INE, de um acervo de dados estatísticos com base nos registos disponibilizados pela DGACCP.

▪ **Protocolo de Cooperação entre a DGACCP e o ISS-IP**

O Protocolo de Cooperação assinado em fevereiro de 2010, entre a DGACCP e o ISS, I.P., sobre o apoio a conceder a nacionais a cumprir pena no estrangeiro e a residentes em Portugal em caso de morte no estrangeiro de pessoa de família, foi alvo de revisão (não finalizada), no quadro do grupo de trabalho constituído para o efeito, composto por representantes dos dois organismos.

▪ **Cooperação com a Obra Católica Portuguesa das Migrações**

Tendo em vista as situações de grande precariedade enfrentadas pelos portugueses detidos ou em liberdade condicional no Perú, a Obra Católica Portuguesa de Migrações, para além de colmatar dificuldades financeiras daqueles nacionais, procedeu a um levantamento das necessidades no terreno, o que permitirá novas ações de apoio.

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2014

▪ **Negociação do Protocolo de Cooperação sobre o Parlamento dos Jovens**

Participação na negociação do Protocolo de Cooperação sobre o Parlamento dos Jovens, uma iniciativa da Assembleia da República, dirigida a jovens do 2º e 3º ciclos do ensino básico e do ensino secundário, em parceria com as Assembleias Legislativas e Secretarias Regionais da Educação das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, o Instituto Português do Desporto e Juventude, da Direção Geral dos Estabelecimentos Escolares e a Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas. A referida iniciativa abarca os círculos eleitorais da Europa e Fora da Europa e tem como objetivo principal incentivar a participação cívica e política de jovens nacionais e lusodescendentes.

▪ **Reunião com delegação georgiana e delegação da ICMPD (*International Centre for***

Migration Policy Development) sobre as práticas portuguesas de apoio à diáspora/acompanhamento de portugueses no estrangeiro.

- Reunião, a pedido da Embaixada da Polónia em Lisboa, sobre a diáspora portuguesa no mundo: problemas e desafios.
- Entrevista concedida ao canal de televisão sérvio RTS para um documentário sobre as boas práticas portuguesas no apoio à emigração/imigração.
- Revisão e assinatura de Protocolo com o Governo Regional da Madeira –DS Comunidades Madeirenses

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	3
Diplomatas	-
Técnico Superior	7
Assistente Técnico	2
Assistente operacional	-
Total	12

Autoavaliação
<p>Em termos de recursos humanos, em 2014, a DSEMI voltou a registar a saída de funcionários – um técnico superior e duas assistentes técnicas, uma por motivos de aposentação.</p> <p>Não obstante as alterações provocadas por motivos quer endógenos, quer exógenos, a DSEMI procurou cumprir os vários objetivos definidos no QUAR 2014, tentando otimizar os seus recursos humanos, num total de 12 funcionários.</p> <p>Nesse sentido, considera esta Direção de Serviços ter correspondido às expetativas e previsões para o ano de 2014, tendo atingido as metas que se propôs, definidas no âmbito do QUAR.</p> <p>Dos objetivos claramente superados destacam-se aqueles com maior volume de trabalho nas diferentes áreas de atribuições da DSEMI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo 2. Assegurar o apoio social e jurídico a famílias e cidadãos portugueses nas várias situações que se apresentem; • Objetivo 4. Implementar um conjunto de medidas visando o apoio cultural, social e jurídico das comunidades portuguesas;

- **Objetivo 5.** Garantir o apoio a iniciativas de âmbito cultural que contribuam para reforçar a ligação com Portugal;
- **Objetivo 6.** Assegurar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas.

Merece relevo o cumprimento do objetivo 7 relativo à elaboração do Relatório Anual sobre Emigração, o qual representa uma importante ferramenta de trabalho pelo balanço detalhado sobre a ação desenvolvida pela DGACCP junto das Comunidades Portuguesas.

Para além de dar continuidade às suas competências habituais, a DSEMI esteve ainda envolvida em diversas iniciativas/ projetos, sendo de destacar:

- ✓ Prossecução da 3ª edição da “Campanha Trabalhar no Estrangeiro”;
- ✓ Elaboração de 5 novos folhetos sobre Trabalhar na Alemanha, Austrália, Canadá, Espanha e Reino Unido, com os contributos dos postos/secções consulares acreditados nos respetivos países;
- ✓ Colaboração na organização da II Edição do Curso Mundial de Formação de Dirigentes Associativos da Diáspora;
- ✓ Negociação do Protocolo de Cooperação sobre o Parlamento dos Jovens.

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. Em termos globais, o nível de satisfação dos utilizadores da DSEMI traduziu-se num grau de satisfação de 4,58 (escala de 1 a 5).

Deram entrada um total de 4.961 documentos e foram expedidos um total de 2.617 documentos, tendo sido abertos um total de 280 processos. Equivale a um aumento de 47 documentos recebidos, 262 documentos expedidos e 31 novos processos, face a 2013.

Registou-se também um aumento do número de pedidos de apoio financeiro apresentados pelo movimento associativo e centros de difusão da cultura portuguesa, correspondendo a um acréscimo de 45 propostas analisadas face a 2013.

Foi dada continuidade às medidas implementadas em anos anteriores para a redução de custos, designadamente através do aumento da utilização do correio eletrónico sempre que isso foi possível, em substituição das comunicações escritas (fax ou ofício) e dos contactos telefónicos.

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

O nível médio de satisfação dos colaboradores da DSEMI totalizou 3,80 (grau de satisfação de 1 a 5).

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

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

		Direção de Serviços de Emigração		AVALIAÇÃO FINAL										
Tipologia dos Indicadores (EFOQM)	Perspetiva das Objectivas (BSC)	Tipologia das Objectivas	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Medal.	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	[3,5]	10,0%	4,58	130,65%	5		4,85		
			EF	Assegurar o apoio social e jurídico a famílias e cidadãos portugueses nas várias situações que se apresentem	Número de pessoas abrangidas Percentagem de respostas face às solicitações	[900] [85%]	10,0% 7,5%	1083 100,0%	120,33% 117,64%	5 5	1,50			
	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Garantir a atualização e produção de informação sobre as comunidades portuguesas e sua caracterização	Número de informação produzida	[130]	10,0%	140	107,69%	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%	111,11%	5				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade			EF	Garantir o apoio a iniciativas de âmbito cultural que contribuam para reforçar a ligação com Portugal	Taxa de realização das acções previstas no Plano de Actividades aprovado	[90%]	15,0%	100,0%	111,11%	5	2,25	4,85		
			EF	Assegurar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas	Nº de associações e centros difusores de cultura abrangidos	[100]	7,5%	136	136,00%	5				
					Percentagem de resposta às solicitações	[85%]	7,5%	100,0%	117,64%	5				
			E	Assegurar a elaboração do Relatório Anual sobre Emigração	Prazo de apresentação	15 de dezembro	7,5%	1512/2014	100,00%	3	0,23			
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	[80%]	5,0%	100,0%	125,00%	5	0,50	4,85		
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	[3,5]	5,0%	3,80	108,57%	5				
Origem/ Data:	Rosa Isabel Campizes												100%	AVALIAÇÃO 4,85

Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas – DSVCP

Relatório de Atividades 2014

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

Unidade orgânica: Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas (DS VCP)
Responsável: Luís Gaspar da Silva
Missão/Atribuições: <ul style="list-style-type: none"> • 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 secções consulares. • Participar e acompanhar a definição da política nacional e europeia de vistos; • Participar e acompanhar reuniões de caráter 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.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
• Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores	Superado <ul style="list-style-type: none"> • O nível de satisfação dos utilizadores foi de 4,48.
• Melhorar a articulação com entidades públicas e privadas promotoras de Conferências, Congressos e grandes eventos	Nº de reclamações apresentadas pelas entidades promotoras (1 a 2)	Superado <ul style="list-style-type: none"> • Tiveram lugar 539 eventos sem que tenham sido registadas reclamações por parte das respetivas organizações.

<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a informação aos postos consulares, entidades públicas e privadas em matéria de vistos e circulação de pessoas 	<p>Tempo de tratamento da informação a transmitir (8 a 10 dias úteis)</p>	<p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • As solicitações das várias entidades foram respondidas em média em 7 dias úteis.
<ul style="list-style-type: none"> • Coordenar a implementação do III e IV projetos do CCV da Praia 	<p>Percentagem de contributos entregues no prazo previsto (90% a 100%)</p>	<p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contributos entregues no prazo previsto a 100%.
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a elaboração de contributos para visitas oficiais 	<p>Prazo de resposta às solicitações (1 a 5 dias úteis)</p>	<p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prazo de resposta às solicitações não ultrapassou os 3 dias úteis.
<ul style="list-style-type: none"> • Garantir os procedimentos para a entrada em vigor dos Acordos bilaterais de supressão de vistos 	<p>Tempo médio do pedido da certificação ao BDA com vista ao início do processo de aprovação (8 a 10 dias)</p> <p>Tempo médio da notificação da outra Parte sobre a conclusão dos procedimentos internos (sem retificações) (20 a 30 dias)</p>	<p>Cumprido</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio da certificação ao BDA foi de 10 dias. • Tempo médio de notificação da outra Parte foi de 25 dias.
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito dos Protocolos assinados 	<p>Prazo médio de resposta (2 a 3 dias úteis)</p>	<p>Cumprido</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não se registaram solicitações por parte dos requerentes no âmbito do PFV com Angola. Contudo, as solicitações decorrentes das reuniões bilaterais foram respondidas no prazo de 3 dias úteis. Também foi feita uma proposta de PFV com a Argélia para submeter àquelas autoridades.

<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhar a implementação do sistema VIS 	<p>Prazo de resposta às solicitações (5 a 10 dias úteis)</p>	<p>Cumprido</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prazo de resposta às solicitações foi de 6 dias úteis.
<ul style="list-style-type: none"> • Uniformizar e assegurar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos 	<p>Tempo médio de concessão de vistos de negócios (1 a 3 dias)</p> <p>Tempo médio de concessão de vistos de estudantes (13 a 15 dias)</p>	<p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • O tempo médio de concessão de visto de negócios foi de meio dia. <p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • O tempo médio de concessão de vistos a estudantes foi de 9,75 dias.
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito do regime Autorização de Residência para Atividade de Investimentos; 	<p>Tempo médio de resposta às solicitações (4 a 6 dias)</p> <p>Agendamento e participação em reuniões (8 a 10 dias)</p>	<p>Cumprido</p> <ul style="list-style-type: none"> • O prazo médio de resposta foi de 5 dias, sem prejuízo de matérias que, pela sua natureza, foram transmitidas para deliberação do Grupo de Acompanhamento. <p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foram convocadas reuniões sempre que tal se justificou e participadas por elementos da DS VCP com preparação dos elementos relevantes no prazo estipulado.
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a análise dos pedidos de visto de curta duração sem ou com consultas a outros Serviços, e de longa duração nos prazos definidos 	<p>Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração sem consultas a outros Serviços (2 a 3 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>	<p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • O tempo médio de análise dos pedidos de visto C sem consultas a outros Serviços foi de 0,17 dias, não chegando a 1 dia. <p>Cumprido</p> <ul style="list-style-type: none"> • O tempo médio de análise dos pedidos de visto C com consultas a outros Serviços foi de 5,33 dias. <p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • O tempo médio de análise dos pedidos de visto de longa duração foi de 9,43 dias.

<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores 	<p>Taxa de execução do plano de formação aprovado (75% a 85%)</p> <p>Nível de satisfação dos colaboradores (3 a 4)</p>	<p>Cumprido</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foram previstos no plano de formação 14 cursos e realizados 12 pelo que se apurou uma taxa de execução de 85% <p>Cumprido</p> <ul style="list-style-type: none"> • O nível de satisfação dos colaboradores foi de 3,63.
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar em Bruxelas o acompanhamento de Grupos e Comitês no âmbito dos vistos 	Assegurar todas as reuniões	<ul style="list-style-type: none"> • Foi assegurada a participação em todas as reuniões em Bruxelas.
<ul style="list-style-type: none"> • Participação em reuniões interministeriais em matéria de vistos e circulação de pessoas 	Assegurar todas as reuniões	<ul style="list-style-type: none"> • Foi assegurada a participação em todas as reuniões convocadas.
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	Assegurar a gestão do <i>stock</i> de vinhetas que permita abastecer, em tempo, os postos consulares	<ul style="list-style-type: none"> • 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 cumpriram esta antecedência foram satisfeitas.
<ul style="list-style-type: none"> • Proposta de parecer DGACCP no âmbito dos vistos de trabalho subordinado com ausência de contingente 	Assegurar a preparação de decisão superior a estes pedidos (1 a 3 dias)	<ul style="list-style-type: none"> • A meta estabelecida foi na generalidade cumprida, exceto em períodos de ausência dos funcionários por motivo de férias ou formação.
<ul style="list-style-type: none"> • Introdução de formulários de pedidos de visto de postos consulares não informatizados • Introdução e verificação de vinhetas 	<p>Introdução dos formulários (1 a 2 dias)</p> <p>Introdução e verificação de vinhetas (3 a 5 dias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Os formulários foram introduzidos no próprio dia. • As vinhetas foram sendo introduzidas de acordo com a disponibilidade de recursos humanos mas, com o prazo indicativo de 5 dias.
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar o atendimento da Linha Azul para informação ao público sobre vistos e atualizar os conteúdos do Portal das Comunidades Portuguesas e das Páginas Internet dos postos consulares e da 	Assegurar o atendimento da linha telefónica ao público com registo de chamadas no horário estabelecido	<ul style="list-style-type: none"> • O atendimento da Linha Azul foi efetuado diariamente por uma única funcionária que, durante o período da manhã, privilegia esta tarefa. Durante o período da tarde, o atendimento é feito de acordo

Intranet da DGACCP, no âmbito da legislação Schengen		com a disponibilidade de recursos sem possibilidade de efetuar os respetivos registos.
• Articulação com SEF e SIS relativamente a questões de imigração ilegal e segurança nacional	Envio da informação e processos nos prazos definidos por Lei.	• Os prazos foram cumpridos.
• Resposta aos utentes pelo endereço vistos@mne.pt publicado nos sites do MNE e de outros organismos nacionais	Resposta no prazo de 10 dias úteis previstos no Código do Procedimento Administrativo	• O prazo médio de resposta foi de 4,2 dias.
• Negociação e denúncia de Acordos de representação com outros Estados Membros no âmbito da emissão de vistos Schengen	Negociação dos acordos de representação em 60 dias úteis.	Superado • O prazo de negociação dos acordos de representação representou, em média, 30 dias úteis.
• Elaboração de estatísticas sobre emissão de vistos Schengen nos postos consulares portugueses	Prazo de resposta	Superado • O prazo estabelecido pela COM foi de 20 de Fevereiro tendo as estatísticas sido enviadas a 12 de Fevereiro.

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2014

Os Projetos/Atividades desenvolvidas foram previstas, contudo, importa especificar algumas que não estão nomeadas tais como a negociação do PFV com a Argélia, o acompanhamento do *Visa Waiver*, 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.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	3
Diplomatas	4
Técnico Superior	7
Assistente Técnico	4
Assistente operacional	
Total	17

Autoavaliação

No cômputo geral, esta Direção de Serviços correspondeu às expectativas e previsões para o ano de 2014, tendo inclusivamente superado grande parte das metas que se propôs atingir.

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) assegurar a informação aos postos consulares, entidades públicas e privadas em matéria de vistos e circulação de pessoas, iii) a coordenação e implementação da fase de sustentabilidade do projeto do CCV na Praia, iv) a elaboração de contributos para as visitas oficiais, v) a uniformização e o assegurar da implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos e vi) a redução do tempo de análise dos pedidos de visto de curta duração, sem consulta, e de longa duração.

Relativamente aos objetivos atingidos, salientam-se: i) a instrução dos processos de aprovação de acordos bilaterais de supressão de vistos, ii) assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito dos Protocolos assinados iii) o acompanhamento da implementação do sistema VIS; iv) assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito do regime de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI).

O objetivo da formação teve um assinalável incremento e esteve muito próximo da superação.

Todavia, à semelhança dos anos anteriores, a superação de seis objetivos só foi possível graças a um redobrado empenho dos membros da equipa DSVCP já que esta perdeu 2 funcionários que se ocupavam da análise de pedidos de visto, 1 que se ocupava do atendimento da Linha de apoio ao público, e que ainda não foram substituídos. Alguns projetos/atividades, não contemplados no QUAR mas, desenvolvidos por estas DS VCP, ressentiram-se pelo cada vez mais reduzido número de recursos humanos. Num futuro muito próximo, haverá indicadores que poderão deixar de ser atingidos por este motivo, designadamente o atendimento da Linha Azul com regularidade satisfatória, as respostas em tempo útil aos requerentes, bem como outras atividades complementares a que é necessário dar resposta relacionadas com a circulação de pessoas.

Assinala-se, contudo, a superação do nível de satisfação dos utilizadores e o cumprimento do nível de satisfação dos colaboradores apesar do aumento do volume de trabalho destes últimos, que se tem revelado insustentável.

Face a quanto precede, esta Direção de Serviços considera que superou, na generalidade, os objetivos propostos.

Direção de Serviços Regional - DSR

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

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

Responsável: Jorge Carlos Miranda Oliveira

Missão/Atribuições:

As previstas no art.º 5 da Portaria nº 30/2012 de 31 de janeiro, a saber:

- 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

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar um conjunto de medidas visando a melhoria do apoio técnico aos Gabinetes de Apoio ao Emigrante: <ul style="list-style-type: none"> ○ Responder às solicitações dos GAE'S ○ Tempo de resposta 	<p>Taxa de execução de 75% a 85%</p> <p>Redução do tempo de resposta às solicitações sem descurar a qualidade das mesmas considerando a sua complexidade técnica – 2 dias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • resposta a 100% das solicitações (3558 pedidos de esclarecimentos respondidos) • 2 dias – 100%

<ul style="list-style-type: none"> ○ Atualização dos técnicos dos GAE'S através de formação contínua 	<p>Manter uma formação contínua aos técnicos dos GAE'S – elaboração de Notas Informativas</p> <p>- formação inicial dos técnicos dos novos GAE'S protocolados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foram ministradas formações em 14 GAE's, das quais iniciais aos 7 novos GAE'S protocolados
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio jurídico - social aos utentes do Serviço (com exceção dos GAE): ○ Assegurar o atendimento jurídico e social dos utentes ○ Tempo de resposta ○ Formação aos técnicos da DSR 	<p>4000 a 4500 utentes</p> <p>Redução do tempo de resposta às solicitações sem descurar a qualidade das mesmas considerando a sua complexidade técnica – 20 minutos</p> <p>Manter uma formação contínua aos técnicos da DSR, considerando o constante evoluir das matérias em causa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimentos efetuados: 4966 Taxa de realização: 110,44% • 14 minutos • Foram realizadas 6 reuniões / formações
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio aos utentes das legalizações de documentos de países não subscritores da Convenção: ○ Assegurar o atendimento integral de todos os pedidos efetuados ○ Entrega dos documentos devidamente legalizados no mesmo dia, quando os 	<p>Entre 10.000 a 14.000 utentes</p> <p>Taxa de execução de 75% a 85%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 18487 utentes atendidos Taxa de realização – 132,5% • Entrega dos documentos no mesmo dia a 95%-111,76%

<p>mesmos não ultrapassam os 20 documentos por utente</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tempo médio de resposta: pretende-se celeridade das legalizações de documentos, considerando a sua importância para as empresas e a economia nacional 	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio de análise e entrega - 5 minutos
<ul style="list-style-type: none"> • Efetuar avaliação dos GAE protocolados no ano de 2006 e aferir do respetivo nível de satisfação – 12: ○ Averiguar a operacionalidade dos Gabinetes, através de inquérito próprio que contempla as competências previstas no Protocolo ○ Averiguar o grau de satisfação dos Gabinetes considerando a interação permanente destes com a DSR, através de inquérito próprio 	<p>Gabinetes a avaliar: 12 – taxa de realização de 70% a 80%</p> <p>Meta a atingir: 3 a 3,999</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gabinetes avaliados: 11 Taxa de realização: 117,65% • Grau de satisfação expresso 4,49 Taxa de realização: 112,28%
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses regressados em situação de precaridade económica e social (repatriações, deportações, expulsões e insuficiência económica): ○ Assegurar a receção dos portugueses regressados em situação de precaridade económica e social ○ Assegurar a elaboração de um projeto de vida em colaboração com as instituições ligadas à área social da A.P. (ISS; IPSS; IEFEP) 	<p>Meta: 15 a 20 pessoas</p> <p>Meta a atingir: 75% a 85%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 31 pessoas rececionadas Taxa de realização – 155% • Todas as solicitações foram enquadradas, encaminhadas e resolvidas 100% Taxa de realização: 117,65%

<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar e acompanhar candidatos no âmbito da campanha "Trabalhar no Estrangeiro" e cooperar na prevenção de atividades ilícitas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Resposta às solicitações efetuadas ○ Continuidade da campanha "Trabalhar no Estrangeiro": <ul style="list-style-type: none"> - distribuição de folhetos e cartazes - confirmação da veracidade das ofertas de trabalho - análise jurídica das ofertas de trabalho - participação em Seminários com os parceiros do IEPF para divulgação da Emigração Segura - participação em programas de rádio e televisão - articulação com os GAE'S relativamente à campanha • Comunicar e cooperar na prevenção de atividades ilícitas, em articulação com o ACT, IEPF e MP 	<p>Taxa de execução de 75% a 85%</p> <p>Efetuar 9 intervenções em seminários informativos</p> <p>Participar no programa da RTP 1 "Sociedade Civil"</p> <p>Participar no programa da Rádio Placard</p> <p>Apoiar os GAE'S</p> <p>Comunicação ao MP das 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>	<ul style="list-style-type: none"> • As 83 solicitações foram respondidas na totalidade <p>Taxa de realização: 117,65%</p>
---	--	---

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2014

- Acompanhamento dos protocolos com a FLUP:
 - Apresentação pública do trabalho sobre a "Emigração Pendular - o caso da construção civil em Espanha"
 - Preparação do lançamento público do livro "Geração Europa?" do Professor João Teixeira Lopes
- Estabelecimento de 7 novos GAE, com a assinatura de Acordos de Cooperação com as Câmaras Municipais de São João da Pesqueira, Ponte de Lima, Vila Pouca de Aguiar, Mortágua, Sesimbra, Belmonte e Carregal do Sal.

Recursos Humanos

Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	1
Diplomatas	1
Técnico Superior	2
Assistente Técnico	3
Assistente operacional	0
Total	7

Autoavaliação

Considera-se que os objetivos propostos para o ano de 2014 foram atingidos, permitindo-nos realçar a superação de muitos deles. Tal só foi possível graças ao esforço de todos os funcionários envolvidos desta DSR que muito contribuíram para esse fim.

OBJETIVOS 2014

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

		Direção de Serviços Regional				AVALIAÇÃO FINAL								
Tipologia dos Objetivos (EFQM)	Perspetiva 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 33	108,52%	5				
				Implementar um conjunto de medidas visando a melhoria do apoio técnico aos Gabinetes de Apoio ao Emigrante	Percentagem de respostas face às solicitações	75% a 85%	3,75%	100%	117,65%	5				
					Tempo médio de resposta	2 dias	3,75%	2	100,00%	3				
				Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio jurídico - social aos utentes do Serviço (com exceção dos GAE)	Número de pessoas abrangidas	4000 a 4500	7,5%	4970	110,44%	5	7,3			
					Tempo médio de resposta	20 minutos	7,5%	14 min	170,00%	5				
					Número de pessoas abrangidas	10000 a 14000	7,5%	18487	132,05%	5				
					Entrega de doc. para legalização no mesmo dia	75% a 85%	3,75%	95%	111,76%	5				
					Tempo médio de resposta	15 minutos	3,75%	5 min	133,33%	5				
					Nº de GAE's Protocolados em 2306: 12	70% a 80%	7,5%	100%	117,65%	5				
					Nível de satisfação dos GAE's	[3 a 3,999]	7,5%	4,49	112,28%	5				
Resultados-Chave do Serviço/ Atividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional		Assegurar a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses regressados em situação de precariedade económica e social (repatriações, deportações, expulsões e insuficiência económica)	Nº de pessoas abrangidas	15 a 20	7,5%	31	165,00%	5	4,83			
					Percentagem de respostas às solicitações	75% a 85%	7,5%	100%	117,65%	5	1,9			
				Assegurar e acompanhar candidatos no âmbito da campanha "Trabalhar no Estrangeiro" e cooperar na prevenção de atividades ilícitas	Percentagem de respostas às solicitações	75% a 85%	7,5%	100%	117,65%	5				
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Eficiência económico-financieira	Q								0,0			
Satisfação dos Colaboradores		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			
					Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 3,999]	5,0%	3,72	93,02%	3				
Dirigente:	Jorge Oliveira	100,0%										139,59%	5	AVALIAÇÃO 4,83

4.5. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

A DGACCP tem institucionalizado a realização de reuniões semanais 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:

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> <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>
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			<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 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 o controlo externo?		X		A DGACCP não foi objeto de auditoria externa mas concorreu com esclarecimentos e informação nos processos de auditoria efetuados pelo Tribunal de Contas no âmbito da concessão e emissão do passaporte eletrónico português (PEP).
2 – Estrutura organizacional				
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%
2.4 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?				
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
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 revê-se no Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, elaborado pela Secretaria Geral do MNE.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X		
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação			
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, 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 backups)?	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.

4.6. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Ações de melhoria a implementar em 2015

	Objetivos	Caracterização dos objetivos
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Dinamização da política de vistos como instrumento da ação externa 	Utilizar a política de vistos como instrumento da ação externa, designadamente, pela atração do turismo e controlo aos fluxos migratórios.
	<ul style="list-style-type: none"> Continuidade do Programa de Permanências Consulares 	Dinamização do Programa de Permanências Consulares, implementado com sucesso em 2012, 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"> Continuidade do programa de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) em Portugal 	Promover a continuidade ao programa de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) em Portugal e a sua divulgação externa em função das alterações legislativas que venham a ocorrer.
	<ul style="list-style-type: none"> Implementação de um novo Sistema Integrado de Funcionamento e Gestão dos Postos Consulares - eSGC. 	Pretende-se dotar a rede consular de um sistema de informação que garanta a eficiência e a qualidade da gestão da atividade consular, com especial enfoque no registo e controlo dos processos consulares, prevendo-se melhorias significativas de funcionalidade, desempenho, acessibilidade, disponibilidade e aumento na capacidade de resposta dos serviços prestados, bem como no que respeita ao controle e supervisão por parte dos serviços centrais do MNE
	<ul style="list-style-type: none"> Continuidade no incremento da rede de acompanhamento de portugueses em situação economicamente difícil e socialmente fragilizados 	Desenvolvimento da rede de acompanhamento de portugueses em situação economicamente difícil e socialmente fragilizados, envolvendo o movimento associativo local, instituições oficiais e outras de índole privada.
	<ul style="list-style-type: none"> Continuidade e alargamento do âmbito da Campanha "Trabalhar no Estrangeiro – Informe-se antes de partir" . 	<p>Promover e dinamizar a continuidade da Campanha "Trabalhar no Estrangeiro – Informe-se antes de partir" em território nacional e no estrangeiro, através dos parceiros, outras entidades, rede externa do MNE e novo Portal das Comunidades Portuguesas.</p> <p>Implementação de um novo endereço de email dedicado, com o objetivo de esclarecer dúvidas e prestar informação neste âmbito, num prazo de 72 horas.</p>

Processos	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização do novo Portal das Comunidades Portuguesas 	Implementação de um novo Sítio Internet dirigido aos portugueses residentes no estrangeiro, aos nacionais que aí se encontrem ocasionalmente e aos estrangeiros que pretendam viajar para Portugal, necessitando para o efeito de visto de estada, dotado de uma maior legibilidade e funcionalidade, com conteúdos dinâmicos relativos a todas as áreas de atuação da rede consular, facilmente identificáveis e intuitivos, por forma a fornecer uma informação clara aos nossos clientes.
	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização do novo Portal dos Gabinetes de Apoio ao Emigrante - GAE 	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.
	<ul style="list-style-type: none"> • Melhorar os mecanismos de comunicação e reforçar as boas práticas da atividade consular 	Elaboração de manuais e circulares informativas dirigidas aos Cônsul Honorários.
	<ul style="list-style-type: none"> • Modernizar os mecanismos de candidatura a apoios financeiros e reforçar o cumprimento do Regulamento de Atribuição de Apoios pela DGACCP 	Disponibilização de um formulário e modelo de relatório final de preenchimento eletrónico e online. Elaboração de manual de boas práticas para distribuir pela rede externa do MNE.
	<ul style="list-style-type: none"> • Alargamento dos balcões de Cartão de Cidadão e de SIRIC 	Em coordenação com o IRN, pretende-se proceder à abertura de mais 12 balcões de cartão de cidadão e 10 balcões de SIRIC na rede consular
	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidade do projeto interno de criação de bases de dados e seu tratamento 	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.

3.7. 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 os vários serviços internos e outros organismos tutelados pelo MNE, CNUNESCO e CAMÕES, é possível concluir que, na generalidade, e para os mesmos indicadores em todos estes organismos, em 2014, foram cumpridas as metas definidas, conforme resultados que se apresentam:

Indicadores – 2014 (Benchmarking)

	Inquérito Satisfação dos Colaboradores	Inquérito Satisfação dos Utilizadores	Taxa de Formação
DGACCP	3.92	4.37	91.25%
DGPE	3.76	4.23	100%
DGAE	3.78	4.70	100%
IGDC	4.07	4.13	100%
CNUNESCO	4.33	4.55	94.40%
CAMÕES	3.70	4.15	95.30%

Comparativamente com os demais serviços do MNE, a DGACCP apresenta níveis médios de satisfação bastante positivos, quer no que respeita à satisfação dos utilizadores, quer dos seus colaboradores.

A taxa de execução de formação obtida - apesar de se ter situado acima da meta interna inicialmente prevista (entre 75% a 85%) -, deveu-se a razões de conveniência de serviço face ao défice de recursos humanos existente e ao aumento das solicitações dos serviços, que impediram a sua integral realização.

Para estes resultados contribuiu a continuidade das medidas de reforço positivo do desempenho implementadas, como a aposta feita numa política de melhoria contínua da qualidade dos serviços, regulando, planeando e controlando as suas atividades, com o objetivo não só de garantir a satisfação dos utentes, mas também a dos seus colaboradores.

3.8. 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 2014, a DGACCP adaptou um questionário ao seu contexto, baseado no modelo de autoavaliação do desempenho organizacional (CAF - Common Assessment Framework).

Esse questionário, identificado no **Anexo II**, versou 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 questionário teve natureza confidencial e foi disponibilizado aos dirigentes intermédios e demais trabalhadores 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 Comunidades Portuguesas.

Dimensão da amostra: foram rececionados/contabilizados 36 questionários num universo de 76 trabalhadores, correspondendo a uma taxa de adesão de 47,40%.

Período de realização dos questionários: fevereiro/2014.

Tendo em conta o nº global de avaliações registadas (36) e a correspondente notação atribuída (entre 1 e 5), o nível global de avaliação é 3.92, repartido entre grau de satisfação e grau de motivação:

Questões	Grau de satisfação médio
1. Satisfação global dos colaboradores com a DGACCP	4.05
Desempenho global da DGACCP	4,21
Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria na DGACCP	3,89
Envolvimento dos colaboradores na prossecução da missão e atribuições da DGACCP	4,16
Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão da DGACCP	3,89
Imagem da DGACCP	4,11
Registe aqui as suas sugestões de melhoria	
2. Satisfação com sistemas de gestão na DGACCP	3,90
Aptidão da gestão para comunicar	4,00
Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado na	3,84

DGACCP	
Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados na DGACCP	3,89
Postura da DGACCP face à mudança e à modernização	3,87
Registe aqui as suas sugestões de melhoria	
3. Satisfação com as condições de trabalho na DGACCP	3,94
Ambiente de trabalho na DGACCP	4,32
Horário de trabalho na DGACCP	3,89
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais	3,66
Igualdade de tratamento na DGACCP	3,84
Possibilidade de conciliar o trabalho na DGACCP com a vida familiar e assuntos pessoais e assuntos relacionados com a saúde	4,00
4. Níveis de motivação na DGACCP	4,22
Aprender novos métodos de trabalho	4,26
Desenvolver trabalho em equipa	4,32
Participar em projetos de mudança na DGACCP	4,21
Sugerir melhorias	4,08
5.1 Satisfação com a liderança na DGACCP - Direção Superior	4,07
Aceitam sugestões de melhoria	4,08
Delegam competências e responsabilidades	4,13
Estimulam a iniciativa das pessoas	4,03
Reconhecem e premeiam os esforços individuais e das equipas	4,05
Registe aqui as suas sugestões de melhoria	
5.2 Satisfação com a liderança na DGACCP - Direção Intermédia	3,92
Aceitam sugestões de melhoria	3,97
Delegam competências e responsabilidades	3,97
Estimulam a iniciativa das pessoas	3,89
Reconhecem e premeiam os esforços individuais e das equipas	3,83
6. Satisfação com os equipamentos, serviços e condições de segurança	3,27
Condições de segurança	3,11
Equipamentos informáticos disponíveis	3,32
Instalações e equipamentos de escritório	3,35
Software disponível	3,30
Total Geral	3,92

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

As sugestões de melhoria expressas com maior frequência prendem-se com as condições físicas de trabalho (espaço), tendo sido assinalado o facto de a DGACCP funcionar em edifícios que não suportam as suas necessidades profissionais, quer em termos de funcionalidade, quer no que respeita às condições adequadas ao atendimento público.

Merecem ainda particular referência, a apreciação muito positiva nos parâmetros "Níveis de motivação na DGACCP" e "Satisfação com a liderança na DGACCP".

Em termos globais, o índice de satisfação global dos trabalhadores com a DGACCP (3,92) é bastante positivo.

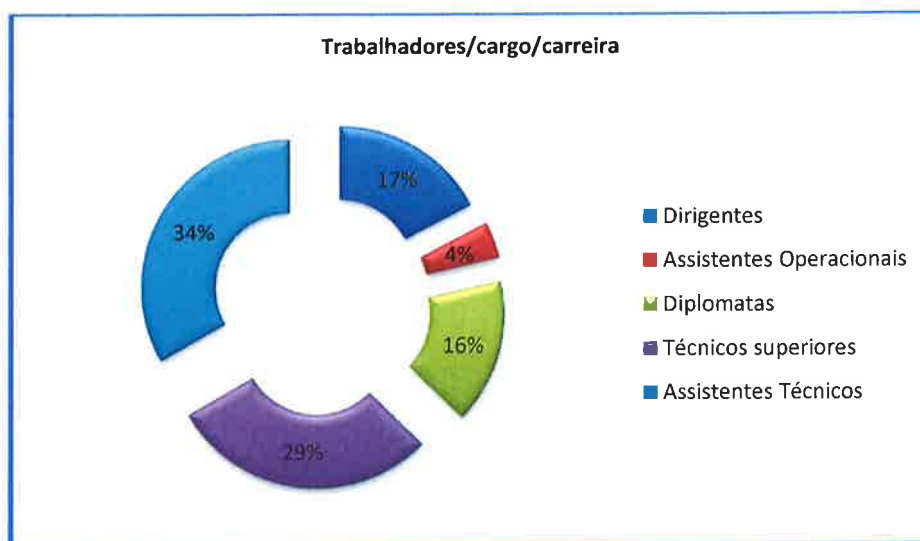
5. Balanço Social

Neste capítulo sistematizam-se as principais temáticas vertidas no Balanço Social de 2014 da DGACCP, o qual foi elaborado nos termos do estipulado no Decreto-Lei nº 190/96 de 09 de Outubro.

Em 31 de dezembro de 2014, a DGACCP contava com 75 trabalhadores em exercício de funções, dos quais 71% vinculados por contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, 17% em comissão de serviço no âmbito da LVCR e 16% 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
TOTAL	5	8	15	35	9	3	29	46
Cargos de Direção	5	8					5	8
Direção superior	1	1					1	1
Direção Intermédia	4	7					4	7
Pessoal não Dirigente			15	35	9	3	24	38
Diplomata					9	3	9	3
Técnico superior			5	17			5	17
Assistente técnico			7	18			7	18
Assistente Operacional			3	0			3	0

Gráfico 1: Repartição dos trabalhadores por Cargo e Carreira**Quadro 2** - Distribuição dos trabalhadores por cargo e carreira, segundo a Unidade Orgânica de afetação

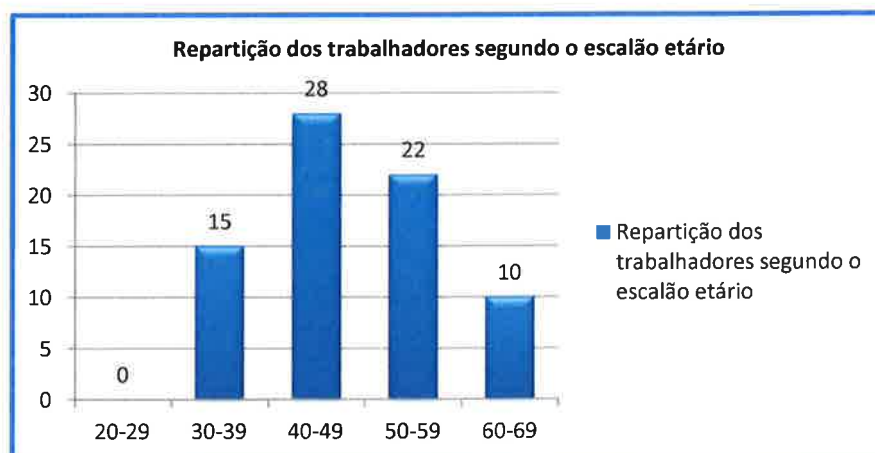
Unidades Orgânicas	Dirigentes	Diplomata	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Total - Valores absolutos	Valores relativos
TOTAL	13	12	22	25	3	75	
Gabinete do Diretor Geral	2	6	1	2	1	12	16%
Direção Serviços de Administração e Proteção Consular	4	1	5	12	2	24	32%
Direção Serviços Emigração	3	0	7	2	0	12	16%
Direção de Vistos e Circulação Pessoas	3	2	7	4	0	16	21%
Direção de Serviços Regional	1	1	2	3	0	7	9%
Comissão Organizadora do Recenseamento Eleitoral dos Portugueses no Estrangeiro (COREPE)	0	2	0	2	0	4	5%

Analisando a distribuição dos trabalhadores por género, verifica-se uma predominância do sexo feminino, representando as mulheres 61% do total de funcionários da DGACCP e os homens 39% desse universo.

Gráfico 2: Repartição dos trabalhadores segundo o género

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

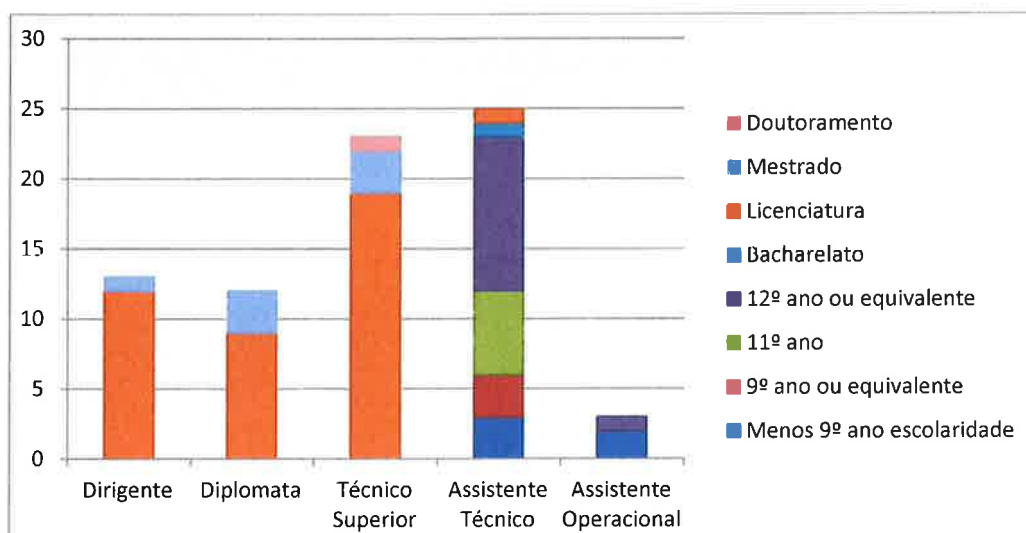
Quanto à distribuição dos colaboradores por escalão etário, verifica-se que a idade média dos colaboradores da DGACCP se situa entre os 40 e os 59 anos, sendo que 37% possui idades compreendidas no intervalo dos 40 aos 49 anos.

Gráfico 3: Repartição dos trabalhadores segundo o escalão etário

Relativamente ao nível de habilitações dos trabalhadores da DGACCP, constata-se que cerca de 67% dos colaboradores detêm formação ao nível do ensino superior, incluindo bacharelato, licenciatura, mestrado e doutoramento.

Dos colaboradores com formação de nível superior a exercer funções não dirigentes na Direção-Geral (38), 58% estão integrados na carreira de Técnico Superior (22).

Gráfico 4: Repartição dos trabalhadores segundo o nível de escolaridade por carreira



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após uma caracterização dos fatores de maior destaque em matéria de recursos humanos, importa destacar as seguintes **considerações**:

- Em termos de recursos humanos, pode afirmar-se que a maioria dos colaboradores da DGACCP (67%) está vinculada através do Contrato de Trabalho em Funções Públicas, encontrando-se os restantes, 16% vinculados na modalidade de nomeação e 17% nomeados em Comissão de Serviço;
- As categorias com maior número de colaboradores é a dos Assistentes Técnicos e a de Técnicos Superiores, com um peso no efetivo total de trabalhadores, respetivamente, de 40% e de 35%;
- 61% dos colaboradores são do sexo feminino e 39%, do sexo masculino;
- No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2014 ocorreu a entrada de 4 trabalhadores vinculados por CTFP por tempo indeterminado, em regime de mobilidade interna na categoria e a afetação de 2 funcionários da carreira diplomática;
- No sentido de fluxo inverso registaram-se, durante o ano de 2014, 8 saídas: 6 respeitantes a casos de aposentação (1 Técnico Superior, 4

Assistentes Técnicos e 1 Assistente Operacional) e 2 por mobilidade interna (1 Técnico Superior e 1 Assistente técnico);

- A maioria dos colaboradores da DGACCP (cerca de 67%) possui idades compreendidas no intervalo dos 40 aos 59 anos;
- A maior percentagem de colaboradores detém formação superior (cerca de 67%);
- No que concerne ao nível do absentismo, verificou-se que o mesmo está dentro de parâmetros normais, sendo os motivos também os mais correntes: ausências ao serviço por motivo de doença do próprio ou para apoio familiar, parentalidade, falecimento de familiar, etc.

6. Avaliação Global

A DGACCP encontrava-se, nos termos do seu QUAR, adstrita ao cumprimento de 11 objetivos para o ano de 2014. Da análise do resultado do mesmo, constata-se que, em termos qualitativos, a avaliação final do serviço foi de 3,87, valor final que resulta da conjugação dos parâmetros de eficácia (3,80) de eficiência (4,00) e de qualidade (3,80).

Todos os objetivos fixados foram cumpridos ou superados, inexistindo indicadores não concretizados.

De facto, é de assinalar que o cumprimento dos objetivos foi superado em 7 dos 11 propostos, o que corresponde a uma superação da ordem dos 60% e que abrangeu todos os parâmetros (Eficácia, Eficiência e Qualidade). Num total de 18 indicadores, foi registada uma superação em 10 indicadores.

A taxa de realização final da Direção-Geral em 2014 situou-se nos **103,64%**.

Não obstante os objetivos fixados no QUAR constituírem áreas chave e estruturantes para a atividade da Direção-Geral, considera-se ser de realçar igualmente o facto da 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 salientando-se:

- ✓ A superação de 76% dos objetivos operacionais das Unidades Orgânicas;

- ✓ O desenvolvimento de 100% das atividades de suporte e correntes previstas no Plano;
- ✓ 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 2014, apesar das condicionantes a nível de recursos financeiros e, sobretudo, a nível de recursos humanos, conforme descrito nos capítulos precedentes, podendo concluir-se, pela apreciação do que foi referido neste relatório que a DGACCP teve um desempenho apreciável.

6.1. 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 os onze objetivos foram atingidos, tendo sido superados sete –, propõe-se, nos termos do n.º 1 do referido diploma legal, a atribuição da menção qualitativa de **Desempenho Bom**.