

# **Relatório de Atividades 2018**

Direção Geral dos Assuntos Consulares e  
das Comunidades Portuguesas



## ÍNDICE

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

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

- 2.1. Nota introdutória
- 2.2. A DGACCP em 2018: dados globais

### **3. Apresentação da DGACCP**

- 3.1. Missão e atribuições
- 3.2. Descrição Organizacional

### **4. Projetos/atividades relevantes desenvolvidas em 2018**

Ações desenvolvidas

### **5. Auto-avaliação do QUAR de 2018**

- 5.1. Objetivos estratégicos orientadores do Plano de Atividades e QUAR 2018
- 5.2. Análise dos resultados alcançados e desvios verificados
- 5.3. Análise dos recursos utilizados: Humanos e Financeiros
- 5.4. Avaliação das atividades realizadas em 2018 por unidades orgânicas
- 5.5. Avaliação do Sistema de Controlo Interno
- 5.6. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho
- 5.7. Comparação do desempenho: *Benchmarking* nacional e internacional
- 5.8. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores

### **6. Plano de Prevenção de Riscos de Gestão da DGACCP - Monitorização**

### **7. Balanço Social**

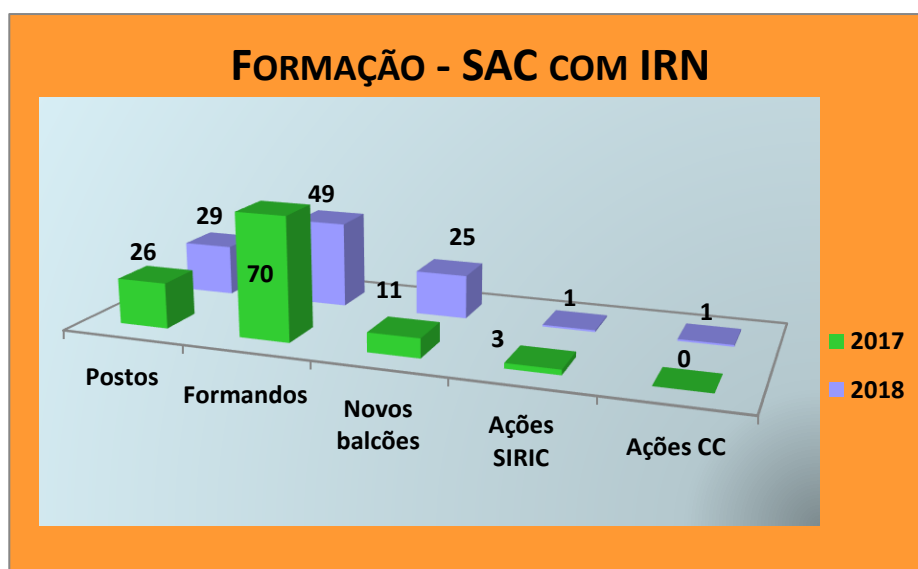
### **8. Avaliação global**

## 1. Sumário executivo da atividade da DGACCP

Durante 2018, a Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas com sede em Lisboa e uma delegação regional no Porto, levou a cabo (i) *atividades próprias da sua competência em Portugal*, e (ii) *acompanhou e reportou a ação consular dos serviços periféricos externos*.

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

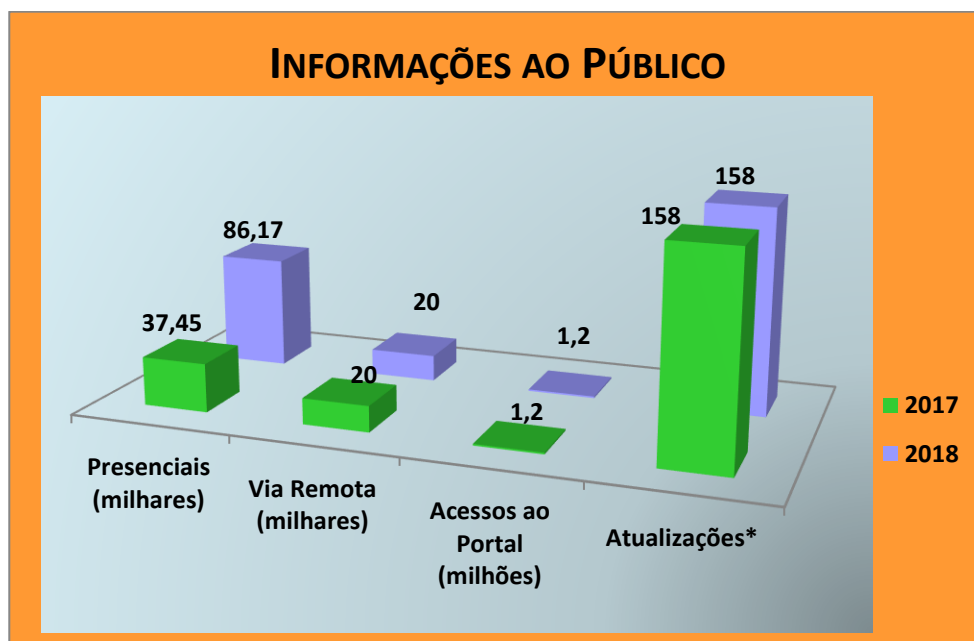
❖ Tiveram significado ***ações de formação***, seja dos seus próprios recursos humanos, seja a disponibilização em parceria com o IRN, de formação para a implementação das aplicações informáticas de Cartão de Cidadão em 11 novos balcões e 2 Escritórios Consulares (na respetiva ação de formação “e-learning” estiveram inscritos 24 formandos e 16 Postos Consulares) e de SIRIC em 10 novos balcões e 2 Escritórios Consulares. As respetivas ações de formação decorreram no final de 2017, sendo que a ação que se iniciou em novembro de 2017 só terminou no final de janeiro de 2019, tendo sido frequentada por 25 formandos de 13 Postos. A 31/12/2018 existiam **113 Postos Consulares com balcão CC** (+ 14 que no final de 2017) e **97 com balcão SIRIC** (+ 13 que um ano antes).



❖ Em parceria com o IDI realizaram-se também 8 ações de formação em “e-learning” sobre o regime de apoio ao movimento associativo, abrangendo 32 postos consulares, 15 países e um total de 300 formandos.

❖ Foram igualmente realizadas 43 ações de formação junto dos GAE's, que englobaram 77 participantes num total de 462 horas. Estes números enquadram-se na nova metodologia de formação coletiva através das Comunidades Intermunicipais (CIM).

❖ No ***plano informativo ao cidadão***, destacou-se o atendimento presencial em Lisboa e no Porto nos balcões de atendimento para legalização de documentos de 37.453 utentes (20.160 em Lisboa e 17.293 no Porto), o apoio social e jurídico, esclarecimento de dúvidas, apoio ao regresso e resposta por via remota a e - mails e telefonemas a mais de 20 mil utentes, bem como a atividade regular de prestação de apoio técnico às questões surgidas junto dos GAE's (4.912 pedidos de informação). O Portal das Comunidades registou **1,246 milhões** de acessos (+ 0,5% que em 2016) e foram visualizadas **5,3 milhões de páginas** (+ 10,5% que em 2017). Foram renovados os conteúdos dos ***conselhos aos viajantes*** com a inserção de 105 atualizações, 35 avisos e 18 alertas.

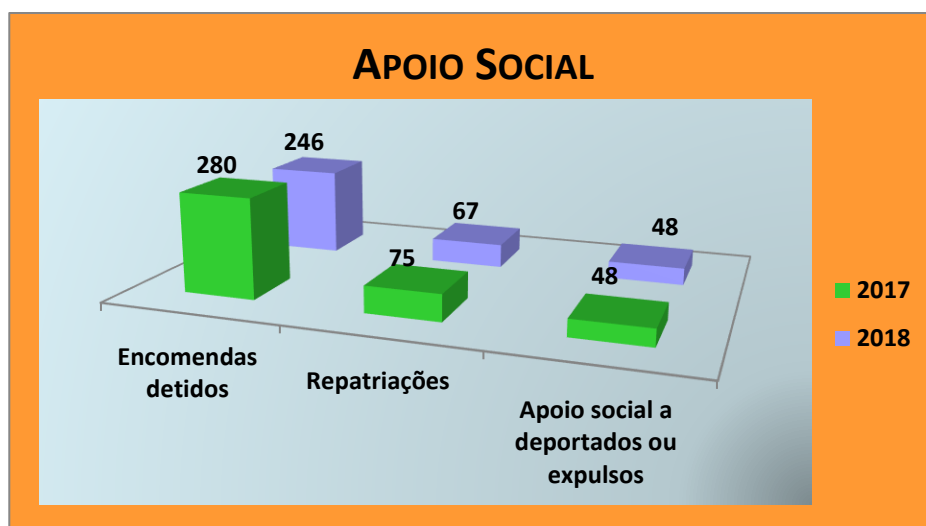


\*Atualizações dos Conselhos aos viajantes, avisos, alertas e notícias

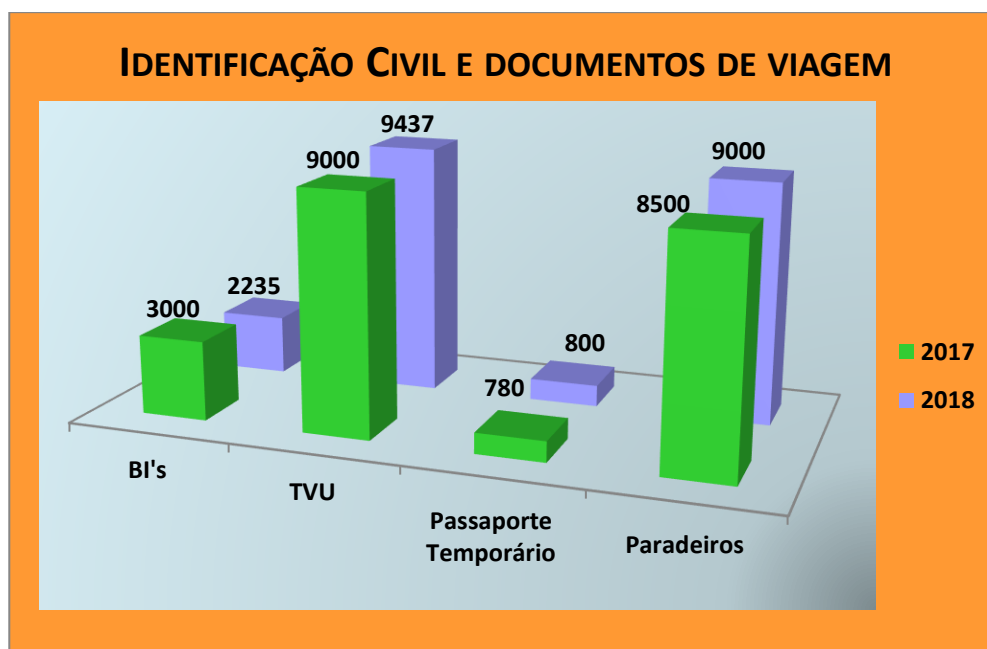
❖ Importante destacar também a produção informativa tendente a aconselhar quem viaja a ter particular cuidado na preparação da viagem, saber o que cada posto consular pode fazer por cada cidadão ([https://www.portaldascomunidades.mne.pt/images/Super0Users/Brochura\\_CONSELHOS\\_AOS\\_VIAJANTES\\_26\\_FEV.pdf](https://www.portaldascomunidades.mne.pt/images/Super0Users/Brochura_CONSELHOS_AOS_VIAJANTES_26_FEV.pdf)) e prevenir os riscos de utilização indevida por viajantes como correios de droga ([https://www.portaldascomunidades.mne.pt/images/GADG/panfleto\\_anti\\_trafico\\_droga\\_2.pdf](https://www.portaldascomunidades.mne.pt/images/GADG/panfleto_anti_trafico_droga_2.pdf)).

❖ No campo da ***ação consular em Portugal*** e para lá da vertente informativa antes citada, avulta a receção e envio de 246 encomendas com bens diversos para detidos nacionais carenciados e doentes no estrangeiro, o apoio

social e de intermediação sanitária envolvendo internamento hospitalar à chegada a território nacional a 3 nacionais repatriados dos 67 envolvidos, prestados 43 apoios sanitários / sociais a doentes / carenciados a cidadãos regressados a território nacional através de meios próprios ou outros, o acolhimento e seguimento social a 48 cidadãos expulsos ou deportados;

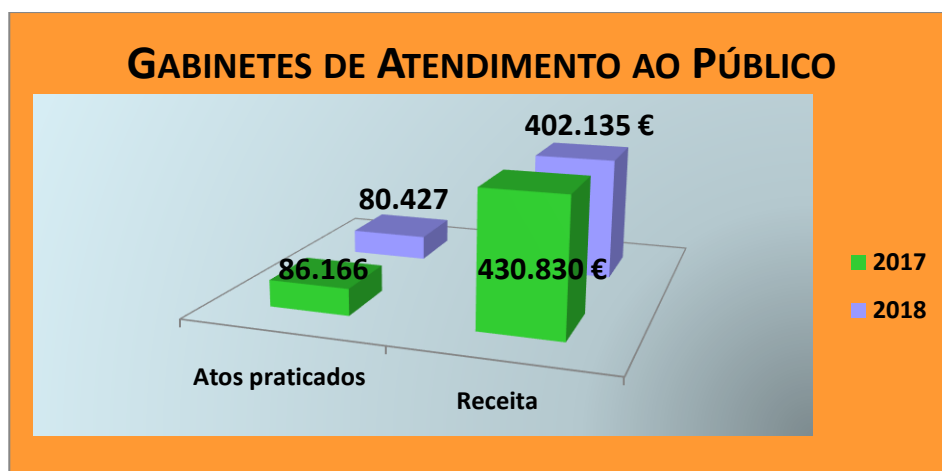


❖ Foram processados 2.235 bilhetes de identidade pelos serviços emissores da Direção Geral, autorizada a emissão pelos postos consulares de 9.437 títulos de viagem únicos, bem como 8 centenas de passaportes temporários e respondidos aos tribunais mais de 9.000 pedidos de paradeiro.



❖ Em 2018, os Gabinetes de Atendimento ao Público de Lisboa e do Porto praticaram um total de 80.427 atos (63.134 em Lisboa e 17.293 no Porto), tendo

gerado uma receita total de 402.135 € (315.670 € em Lisboa e 86.465 € no Porto).



❖ Pela primeira vez teve também lugar em Lisboa a 16 e 17 de abril a realização do Seminário com os Cônsules honorários de Portugal no Mundo, sob

**Seminário sobre a Rede honorária de Portugal no Mundo: realidade e potencial.**

Lisboa, 16 e 17 de abril de 2018

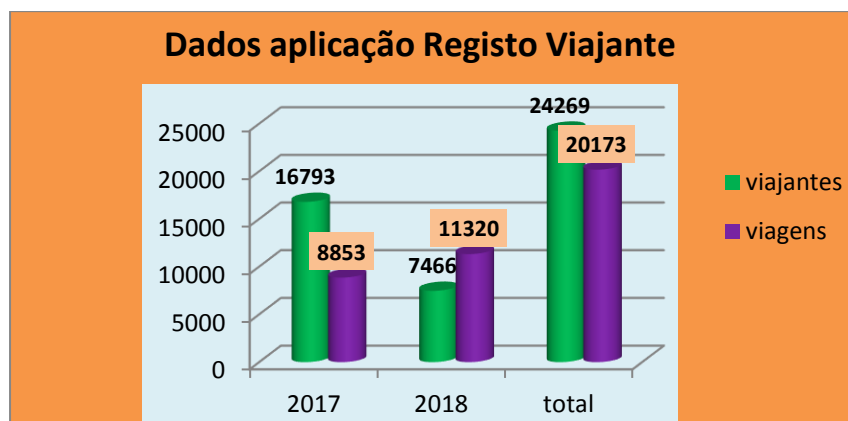
[https://www.portaldascomunidades.mne.pt/images/GADG/Programa\\_Semin%C3%A1rio\\_CH\\_-PT.pdf](https://www.portaldascomunidades.mne.pt/images/GADG/Programa_Semin%C3%A1rio_CH_-PT.pdf)

o título "**Rede Honorária de Portugal no Mundo: realidade e potencial**", que reuniu 108 participantes de 59 países dos cinco continentes e contou com a presença de S.Exa. o Primeiro Ministro.

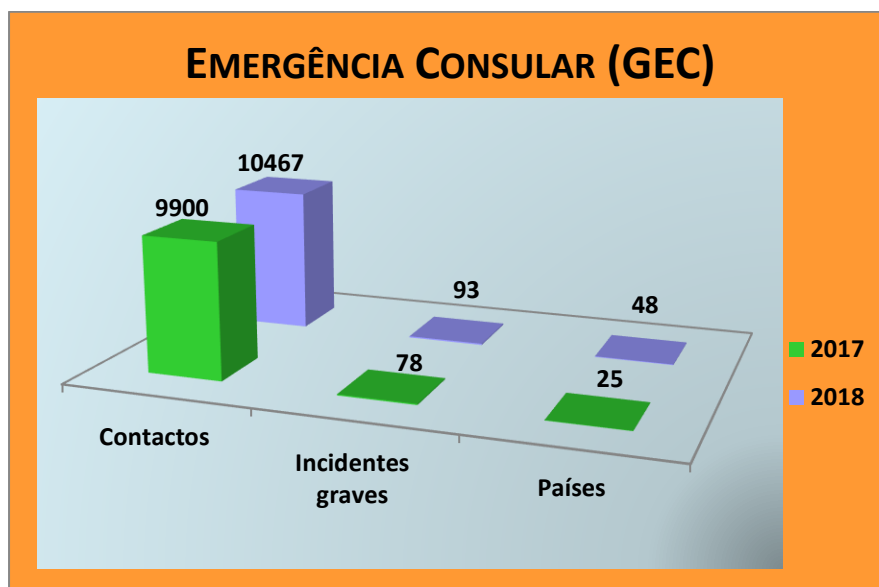
❖ Em matéria de ***intervenção de emergência*** a casos ocorridos no estrangeiro, cumpre destacar o atendimento de mais de 4.607 chamadas telefónicas e o tratamento de 5.860 mensagens eletrónicas, o acompanhamento e reporte de 93 situações de extrema gravidade incluindo, no quadro do **sismo de magnitude 7.0 na ilha de Lombok, na Indonésia**, que vitimou 131 pessoas, provocou cerca de 2.500 feridos e 150.000 deslocados, o apoio a 55 cidadãos nacionais, que se encontravam nas ilhas de Lombok e Gili; 24 portugueses foram evacuados desta última ilha pelas autoridades daquele país.



Foram também acompanhadas as catástrofes naturais no Sudeste Asiático, EUA e Caraíbas. A app registo viajante registou 7.466 novos utilizadores, a inscrição de 11.320 viagens monitorizáveis e foram recebidos 34 pedidos de SOS.



❖ A DGACCP continuou a assumir as incumbências de acompanhamento, informação e reporte à rede diplomática estrangeira acreditada em Portugal, de dados sobre fenómenos atmosféricos extremos (incêndios de Monchique) ou casos imprevistos (deslizamento de terras na pedreira de Borba e descarrilamento do elétrico na Lapa) ocorridos em território nacional com vítimas estrangeiras, numa ação levada a cabo com o precioso apoio e intervenção da Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC). Neste âmbito, realizou-se em colaboração com a ANPC, uma **sessão de esclarecimento sobre os procedimentos nacionais previstos para resposta a eventos sísmicos**, com incidência na articulação com as missões diplomáticas e consulares acreditadas em Lisboa.



❖ Finalmente importa recordar o longo trabalho de preparação levado a efeito com diversas entidades nacionais e a Embaixada em Moscovo para receção e apoio aos adeptos nacionais que se deslocaram à **Rússia** por ocasião do **Mundial de Futebol** que ali teve lugar em junho de 2018, e que incluiu a preparação e divulgação de um folheto específico: [https://www.portaldascomunidades.mne.pt/images/GADG/PDFs/Brochura\\_Russia2018-II.pdf](https://www.portaldascomunidades.mne.pt/images/GADG/PDFs/Brochura_Russia2018-II.pdf).

**Seminário “Prevenir e Proteger – uma abordagem integrada dos conflitos e crises externos”**

Lisboa, 7 de dezembro

[https://www.portaldascomunidades.mne.pt/images/GADG/Programa\\_Semin%C3%A1rio\\_CH\\_-PT.pdf](https://www.portaldascomunidades.mne.pt/images/GADG/Programa_Semin%C3%A1rio_CH_-PT.pdf)

❖ Em matéria de preparação e **gestão de crises consulares**, teve lugar em Lisboa a 7 de dezembro o seminário “**Prevenir e Proteger – uma abordagem integrada dos conflitos e crises**

**externos**”, com participação de todos os EM’s da UE e principais instituições europeias responsáveis pelas respostas às crises consulares. Neste quadro, deu-se igualmente início a sessões de informação sobre procedimentos de segurança destinadas às comunidades portuguesas em países de risco, num primeiro momento destinado a Moçambique.

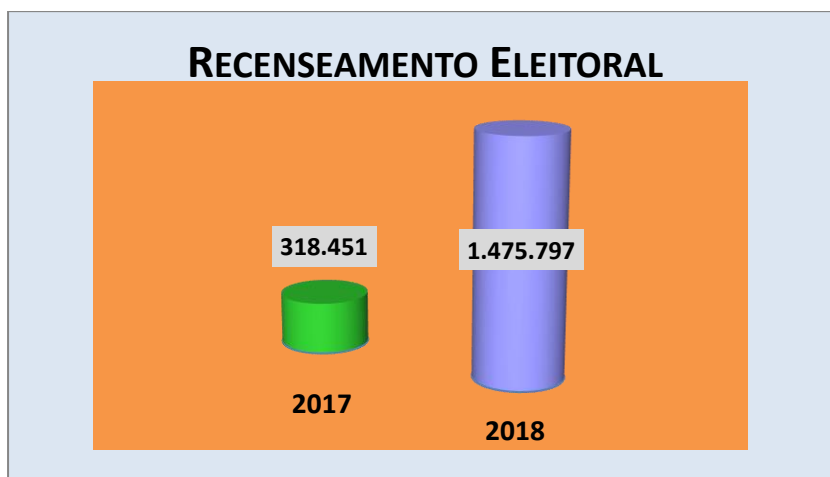
❖ Em **atividades de prevenção** de cenários de evacuação, paralelamente ao acompanhamento de ações de emergência, foi realizada com o MDN uma missão CPAT à Guiné Bissau

❖ A DGACCP participou na **produção legislativa** de forma própria (alteração do Regulamento Consular para a transposição da Diretiva Europeia em matéria de proteção de cidadãos da UE em países terceiros, em colaboração com a DGAE, o que veio a ser concretizada através do Decreto-Lei n.º 14/2018, de 28 de fevereiro) e assessorou o GMNE e o GSECP em diversa outra legislação, designadamente, cartão de cidadão, passaporte eletrónico, Regulamento da Nacionalidade, regionalização, associativismo jovem, regime de entrada, saída e permanência em território nacional de cidadãos estrangeiros e Leis Eleitorais.

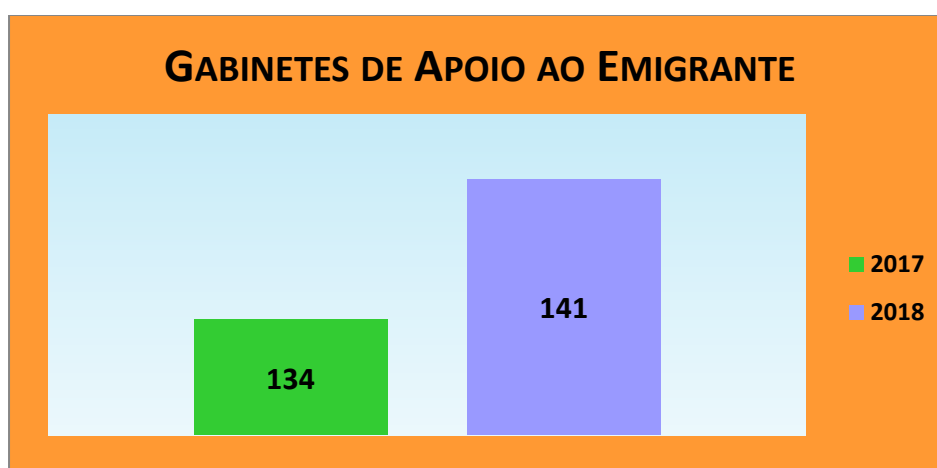
❖ No campo da **participação cívica** em atos eleitorais, e após o trabalho técnico articulado com a Administração eleitoral levado a efeito em 2017 e que permitiu identificar os postos de recenseamento a que podem vir a ser afetos, de forma automática, cerca de 1,5 milhões de nacionais portugueses, cuja morada no estrangeiro está incorporada no respetivo cartão de cidadão, foi dada continuidade à aplicação prática das alterações legislativas já citadas, em particular as atinentes ao regime jurídico do recenseamento eleitoral.

❖ O **recenseamento eleitoral** automático dos portugueses no estrangeiro atingiu, potencialmente, 1.475.797 cidadãos ou seja, mais 363,4 % que os recenseados a 31 de dezembro de 2017. Foram também asseguradas pela DGACCP a preparação e organização das reuniões anuais do **CCP**, nomeadamente do Conselho Permanente, secções regionais, Europa, Américas, África e Ásia/Oceânia e das três Comissões Temáticas.





❖ Manteve-se o cronograma de apoio à assinatura de novos protocolos para criação de **GAE'S** (atingindo um total de 145 criados e 116 ativos), foi alterado o contrato de elaboração e execução do novo e-SGC, participou-se nas ações **Diálogos com as Comunidades** que tiveram lugar em Londres, Bruxelas, Paris e Luxemburgo, continuou-se o trabalho de atualização, sistematização e reorganização do **apoio informativo aos postos na intranet** do MNE, parametrizou-se de forma mais articulada entre os serviços as **fichas tipo** na área consular de cada país, deu-se apoio técnico à implementação das novas versões das aplicações **CVCC e SiPEP** e entrou em vigor o plano de prevenção dos riscos de gestão, incluindo os de corrupção e infrações conexas (**PPRGC**) da DGACCP. Deu-se apoio à organização do 4º encontro anual **dos GAE's** (Pedrógão Grande, 14 de maio), ao III encontro dos investidores da Diáspora, iniciativa da SECP, no quadro **do GAID** (Penafiel, 13 a 15 de dezembro), bem como, pela primeira vez, ao **I Encontro Intercalar** do GAID que teve lugar na cidade de Praia da Vitória, Ilha Terceira, Açores, de 6 a 8 de julho.



### Centro de Atendimento Consular (CAC – Espanha)

Em funcionamento em Lisboa desde 9 de abril de 2018 para a rede em Espanha.

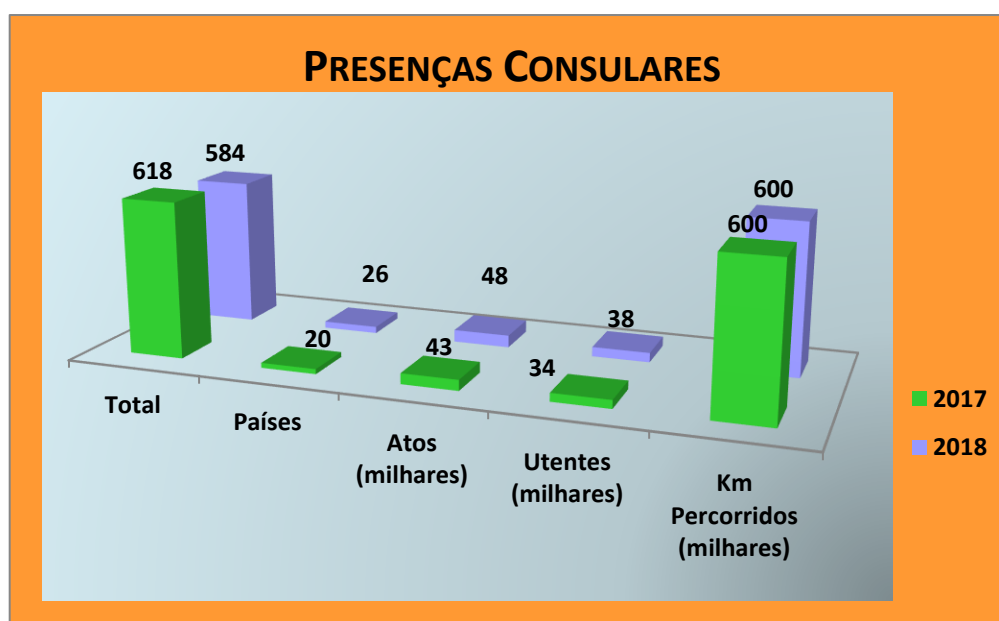
❖ Na sequência do trabalho de preparação levado a cabo ao longo de 2017 no âmbito do projeto Simplex +, e após acordo superior entre o MNE e o

MPMA, colocou-se em funcionamento a 9 de abril, em estreita cooperação DGACCP/AMA, o projeto pioneiro do **I Centro de Atendimento Consular (CAC – Espanha)**, no âmbito da qual foram resolvidas 18.136 chamadas telefónicas, das 18.998 entradas e tratados 3.938 email's dos 4.154 email recebidos. Assim, a partir daquela data, o atendimento telefónico e via email da Secção Consular da Embaixada de Portugal em Madrid, do Consulado Geral de Portugal em Barcelona e em Sevilha e do Vice-Consulado em Vigo, passou a realizar-se exclusivamente através do Centro de Atendimento Consular – Espanha, com os seguintes contactos: **telefone: (+34) 910 770 281; email: [cac@ama.pt](mailto:cac@ama.pt)**. O horário de atendimento telefónico decorre todos os dias úteis entre as 9h00 e as 18h00 (hora de Espanha), isto é, entre as 8h00 e as 17h00 (hora de Portugal).

Ainda no ano de 2018 deu-se início ao processo de preparação da expansão do Centro de Atendimento Consular para novos países, nos quais se incluí o Reino Unido (prioritário), África do Sul, Angola e Moçambique.

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

❖ Manteve-se ativa e dinâmica a ação de proximidade ao cidadão no estrangeiro através das ***Presenças Consulares*** com acréscimos de 10% de utentes atendidos e 13% de atos consulares praticados, tendo sido percorridos mais de 600 mil km.



❖ Quanto à **atividade administrativa nos postos**, dados ainda provisórios apontam para a prática de cerca de 1.843.738 atos e receita FRI cobrada nos serviços externos de 42.500.000 euros, correspondendo a um aumento de 3,5%, quando comparada com 2017.

❖ Em matéria de promoção externa do país no quadro da **livre circulação de pessoas e política de emissão de vistos**, e para além dos dados relevantes quanto a vistos emitidos que tiveram em conta participantes que se deslocaram a Portugal para 570 eventos internacionais, convém destacar a celebração de 3 novos memorandos de entendimento sobre instrumentos de trabalho em férias para jovens, com o Canadá, o Chile e a Nova Zelândia, assim como a plena aplicação com sucesso do memorando com a Austrália. Durante 2018, decorreram ainda negociações de 2 memorandos de entendimento, com os EUA e com o Perú, assim como a negociação de um Acordo sobre supressão de vistos para diplomatas acreditados, com a Rep. Popular da China.

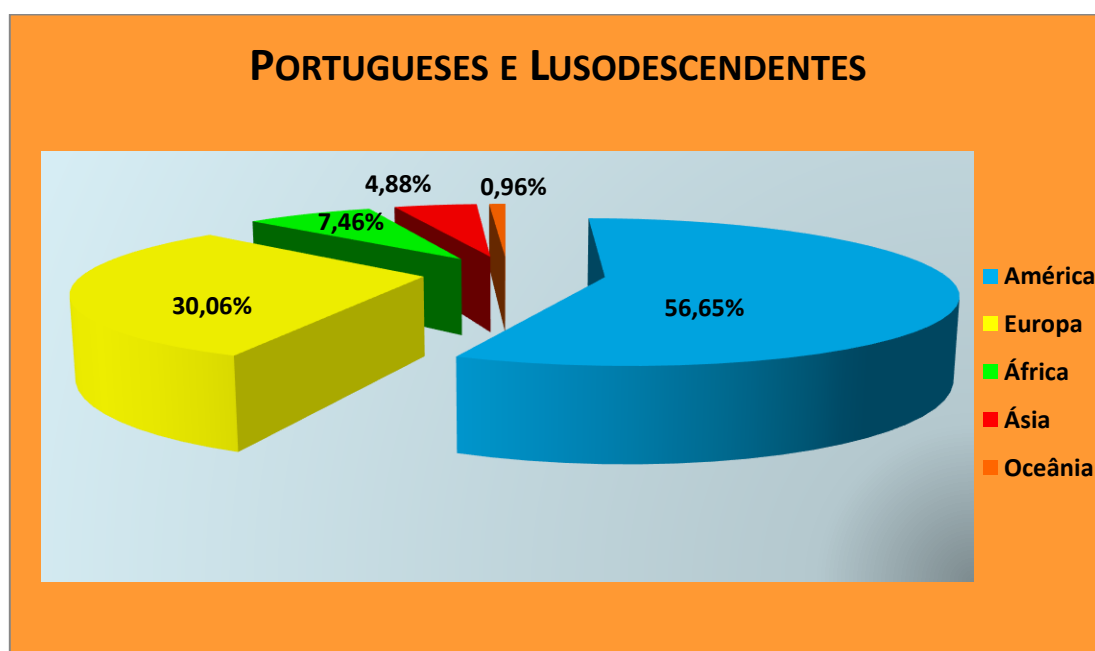
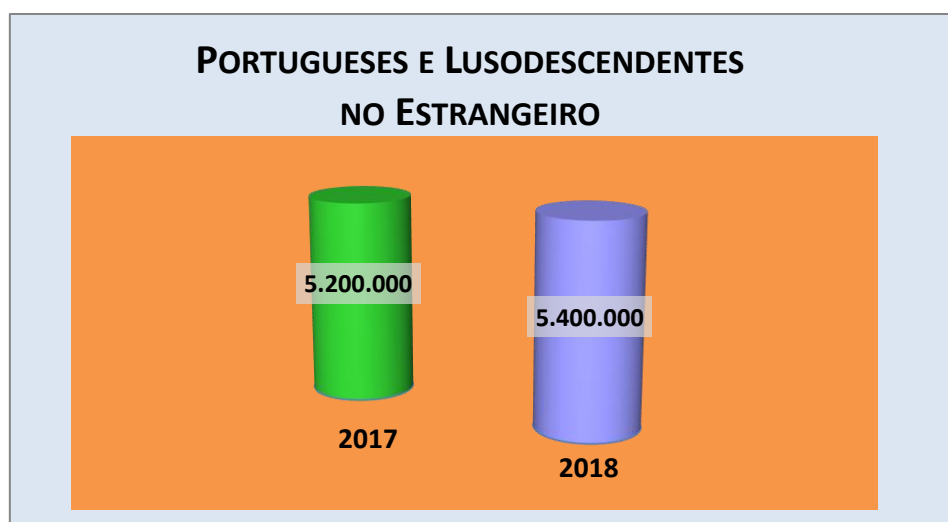


❖ O crescimento da externalização da recolha da biometria atingiu os 19 países, em 65 diferentes pontos de recolha. Em matéria de representação de outros Estados Membros para efeitos de emissão de vistos Schengen, passámos a representar a Suécia (em Angola, CCV Praia, Guiné Bissau, São Tomé e Príncipe, Timor-Leste) e a Lituânia (em Angola, CCV Praia, Guiné-Bissau, Moçambique, São Tomé e Príncipe, Timor-Leste, Venezuela e Zimbabué).

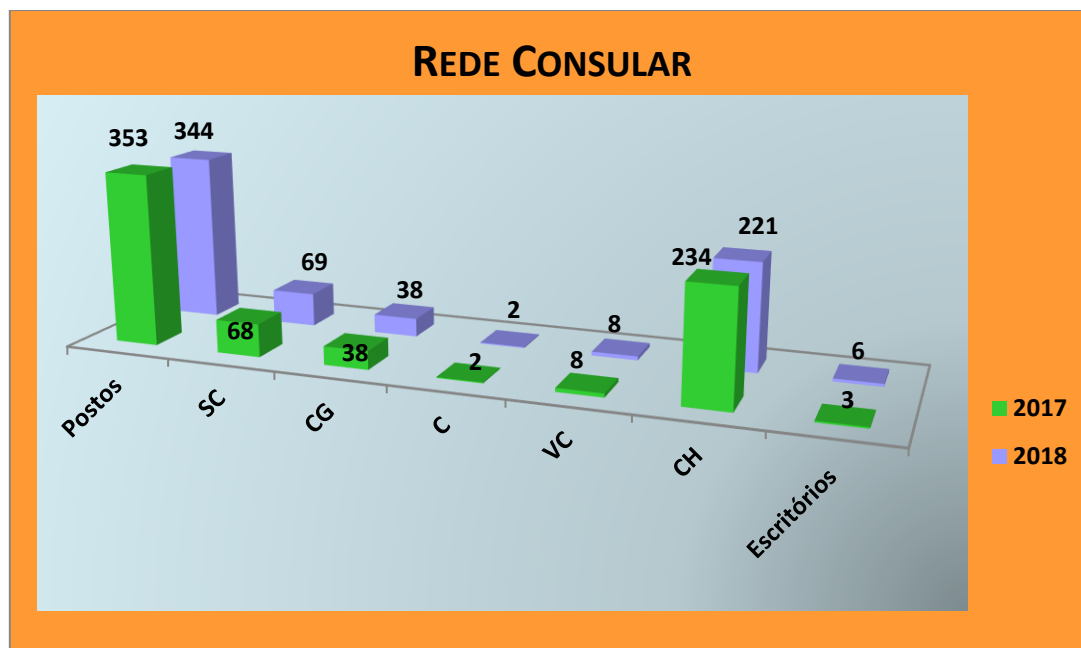
❖ No âmbito da participação de Portugal no programa **visa waiver** com os EUA, foi desenvolvida uma campanha de informação com vista à redução da taxa de "overstay". No seguimento da realização da **avaliação Schengen** de Portugal, aos Consulados Gerais em Luanda e Maputo, foi desenvolvido o plano de ação com vista à implementação das recomendações da Comissão Europeia e dos parceiros UE. Foi também criado o **novo portal dos vistos**, mais atual e moderno, permitindo um melhor acesso a toda a informação útil relativa à circulação de pessoas. Continuou a acompanhar-se a política comum de vistos

da UE e a revisão dos principais regulamentos (Regulamento VIS, Código de Vistos, SIS, entre outros) e a adoção de novos regulamentos (EES e ETIAS), nomeadamente no âmbito da interoperabilidade dos sistemas de informação da UE em matéria JAI.

❖ Os dados aferidos quanto à **comunidade portuguesa residente** no estrangeiro, assente nas estatísticas facultadas pelas autoridades locais e, quando não existentes, calculados com base nas inscrições consulares, aponta para cerca de 5,4 milhões de portugueses e lusodescendentes, 56,7% localizados na América, 30.1% na Europa, 7.5% em África, 4,9% na Ásia e menos de 1% na Oceânia.



❖ A **rede consular** sofreu alterações mínimas no decorrer de 2018: é composta por 346 postos consulares (69 secções consulares - reativada em 2018, a de Nairobi - 38 consulados gerais, 2 consulados, 8 vice-consulados e 221 consulados honorários, 209 em funcionamento e 12 providos). 6 Postos consulares possuem escritórios consulares, três dos quais foram ativados em 2018: Santos (dependente de S. Paulo), Hattersheim am Main (Estugarda) e Nantes (Paris).



## A DGACCP em 2018: Dados Globais

### 1. FORMAÇÃO

#### **Formação:**

SAC com IRN  
 29 Postos.  
 49 formandos.  
 13 novos balcões CC.  
 12 novos balcões SIRIC.  
 1 ação CC e 1 ação SIRIC.  
EMI em parceria com IDI  
 32 postos consulares em 15 países  
DSR no quadro GAE's  
 43 ações, 77 participantes  
Pessoal abrangido  
 diplomatas, técnicos superiores  
 e assistentes técnicos do MNE;  
 trabalhadores dos municípios

### 2. INFORMAÇÃO

#### **Informação ao Público**

37.453 presenciais.  
 + de 20 mil por via remota.  
 1,2 milhões de acesso ao Portal das Comunidades.  
 5,3 milhões de visualizações.  
 105 atualizações dos Conselhos aos viajantes,  
 35 avisos e 18 alertas

### 3. AÇÃO CONSULAR EM PORTUGAL

#### **Apoio social:**

158 encomendas para detidos.  
 67 repatriações, das quais 2 sanitárias e 24 sociais.  
 48 a nacionais deportados/expulsos/carenciados  
 305 mil euros concedidos a 61 projetos apresentados por 41 associações no estrangeiro.  
Identificação civil  
 2.235 BI's.  
 9.437 TVU's.  
 780 P Temporários  
 9.000 paradeiros.

### 4. EMERGÊNCIA CONSULAR

#### **Emergência consular (GEC)**

10.467 contactos  
 93 incidentes graves em 48 países  
 Apoio ao sismo em Lombok  
 Missão CPAT  
 App Registo Viajante  
 Seminário "Prevenir e Proteger"  
 Sessões de informação sobre segurança em Lisboa e Moçambique.  
 Mundial de Futebol Rússia 2018

## 5. OUTRAS AÇÕES

**Outras ações****GAE e GAID**

11 novos GAE's e conversão de 3 em 2ª geração

Total de 141 GAE's protocolados (integrando 4 juntas de freguesia) com 122 em funcionamento.

Encontro anual GAE'S (Pedrão Grande)

I Encontro Intercalar GAID

(Terceira, Açores)

III Encontro GAID (Penafiel)

Diálogos com as comunidades em Londres, Paris, Bruxelas e Luxemburgo

## 6. REPORTE DA AÇÃO CONSULAR

**Estatísticas diversas****Atividade consular**

1.843.738 milhões de atos,

42.500.000,00 € receita

emolumentar estimada

**Presenças consulares**

584, 26 países, 46 postos, 48 mil

atos consulares, 38 mil utentes, e

mais de 600 mil km percorridos

**Recenseamento eleitoral**

1.475.797 inscritos

(+ 363,4% que 2017)

**Rede consular**

346 postos (70 SC, 38 CG, 2 C, 8

VC, 221 CHs [209 em

funcionamento e 12 providos]), 6 escritórios

**Comunidade portuguesa** (nacionais e lusodescendentes)

5,4 milhões (57% na América e 30 % na Europa)

## 7. NOVAS INICIATIVAS

Seminário sobre **a Rede honorária de Portugal no Mundo: realidade e potencial.**

Lisboa, 16 e 17 de abril de 2018

[https://www.portaldascomunidades.mne.pt/images/GADG/Programa\\_Semin%C3%A1rio\\_CH\\_-PT.pdf](https://www.portaldascomunidades.mne.pt/images/GADG/Programa_Semin%C3%A1rio_CH_-PT.pdf)

Seminário **"Prevenir e Proteger – uma abordagem integrada dos conflitos e crises externos"**

Lisboa, 7 de dezembro

[https://www.portaldascomunidades.mne.pt/images/GADG/Programa\\_Semin%C3%A1rio\\_CH\\_-PT.pdf](https://www.portaldascomunidades.mne.pt/images/GADG/Programa_Semin%C3%A1rio_CH_-PT.pdf)

**Centro de Atendimento Consular (CAC – Espanha)**

Em funcionamento em Lisboa desde 9 de abril de 2018 para a rede em Espanha.

## 2. ESTRUTURA DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES

### Nota Introdutória

O presente documento apresenta o Relatório de Atividades da Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas (DGACCP) referente ao ano de 2018, 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 2018, avalia e analisa os seus resultados, identifica os objetivos atingidos, grau de execução dos programas, recursos utilizados, justificando os desvios verificados, ao qual acrescem, nos termos legais, o Relatório de Autoavaliação do QUAR e o Balanço Social. A cada unidade orgânica foi atribuído espaço de análise da respectiva actividade desenvolvida, execução dos respectivos projectos, assim como se previu análise de acções partilhadas.

Os programas, projetos e atividades delineados no Plano de Atividades para 2018 tiveram como orientação as Grandes Opções do Plano (GOP) PARA 2018 diretamente relacionadas com políticas constantes do eixo de ação da política externa portuguesa, no quadro da dinamização da ação consular e da valorização e participação das comunidades portuguesas.

A taxa global de realização obtida pela DGACCP foi de **107%**, com uma avaliação final de **4,37**, 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 18 indicadores, foi registada uma superação em 13 indicadores que abrangeram todos os parâmetros: Eficácia, Eficiência e Qualidade.

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

- a) No que especificamente respeita ao QUAR, que na sua autoavaliação obteve o resultado de "Desempenho Bom";
- b) No que respeita ao confronto entre o proposto no respetivo Plano de Atividades e o efetivamente realizado, em que foi obtido um elevado grau de cumprimento dos projetos e atividades previstas, bem como foi manifesta a capacidade de resposta às solicitações não programadas.



**Dados da Entidade:**

Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas

Avenida Infante Santo, n.º 42, 5º

1350-179 Lisboa

Diretor Geral – Embaixador Júlio Vilela

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

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

**Recursos Humanos a 31.12.2018 (total de 74)**

Dirigentes: 11

Diplomatas: 7

Técnicos Superiores: 33

Assistentes Técnicos: 23

**Recursos Financeiros****Evolução da Despesa (Executado)- Euros**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>
FF111 - Receitas gerais OE	2.679.411	2.608.038
FF 123 - Receitas próprias	5.530.139	5.866.673
FF 129 – Transf. AP (FRI)	1.423.708	444.530
FF 282 – Financiamento U.E.	2.339	16.173

### 3. Apresentação da DGACCP

#### 3.1. Missão e Atribuições

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

#### Missão

A DGACCP tem por missão assegurar a efetividade e a continuidade da ação do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) nos domínios da atividade consular desenvolvida nos serviços periféricos externos e da realização da proteção consular, bem como na coordenação e execução da política de apoio à emigração e às comunidades portuguesas no estrangeiro.

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

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

#### Principais Atribuições

A DGACCP prossegue no essencial as seguintes atribuições:

- Garantir a prestação de apoio consular aos cidadãos portugueses no estrangeiro e aos cidadãos de outros Estados-Membros da União Europeia;
- Orientar e supervisionar a atividade dos postos consulares;
- Assegurar a unidade da ação do Estado no domínio das relações internacionais de carácter consular;
- Assegurar a representação do MNE nas comissões interministeriais e outros organismos nacionais, quando as respetivas atribuições abrangerem questões de natureza consular ou relativas à situação dos portugueses residentes no estrangeiro e aos interesses daí decorrentes;

- Executar as políticas dirigidas às comunidades portuguesas no estrangeiro e, em função das experiências recolhidas, contribuir para a sua melhor definição;
- Conceber e propor programas de ação, decorrentes das políticas definidas pelo MNE, na relação com os cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, em coordenação com entidades públicas e privadas, nacionais e estrangeiras e outras organizações internacionais.
- Orientar e supervisionar a ação dos postos consulares em matéria de vistos, assim como participar na negociação e na denúncia de acordos sobre vistos, circulação de pessoas e outras formalidades de fronteira.

### 3.2. Descrição Organizacional

#### Estrutura orgânica

A DGACCP estrutura-se em quatro unidades orgânicas nucleares:

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

Junto da DGACCP funcionam igualmente:

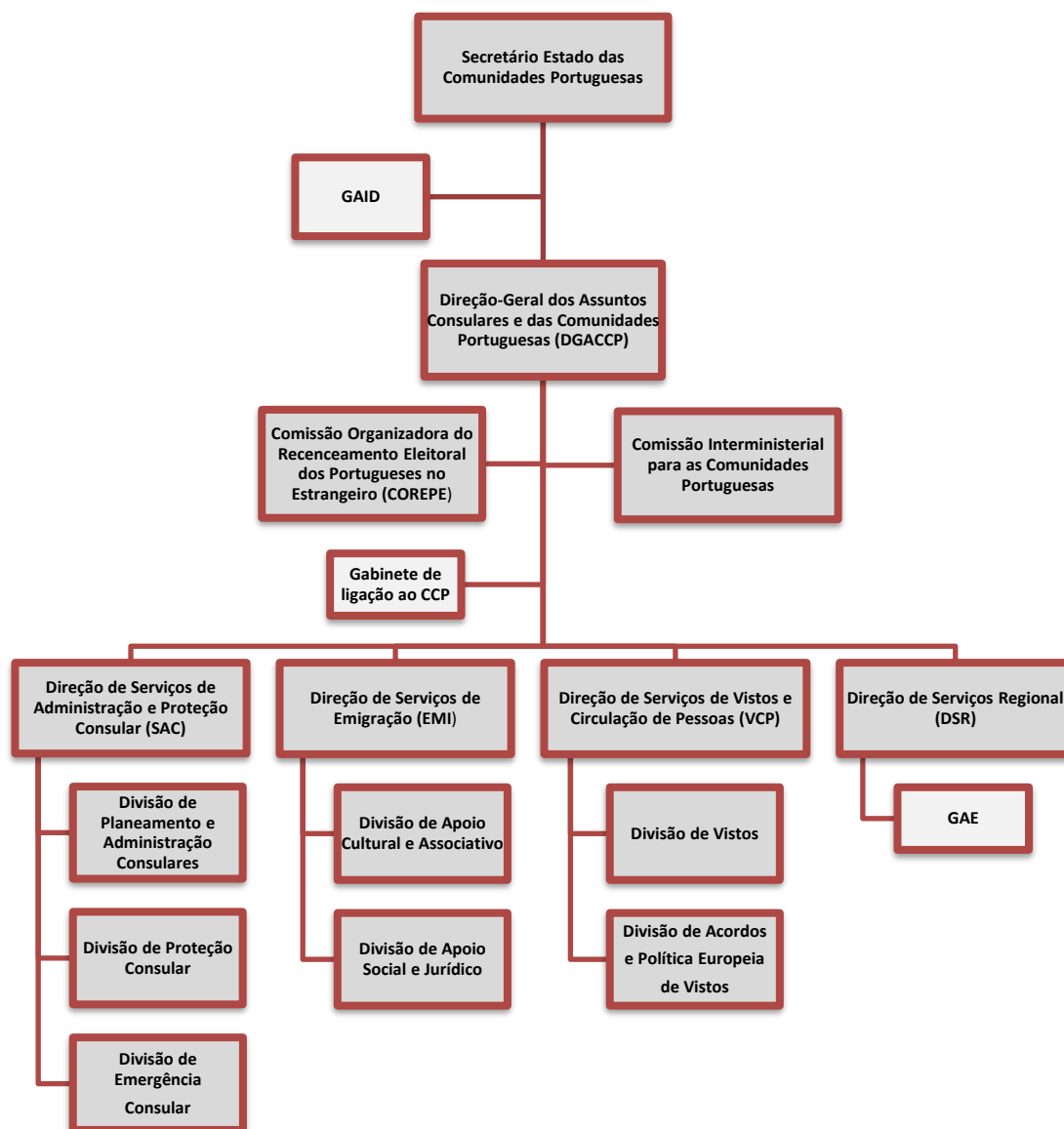
- a **Comissão Interministerial para as Comunidades Portuguesas**, com funções de coordenação em matéria de política de emigração e de comunidades portuguesas no estrangeiro
- a **Comissão Organizadora do Recenseamento Eleitoral dos Portugueses no Estrangeiro (COREPE)**, que tem por missão organizar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

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

A DGACCP assegura ainda o apoio ao funcionamento do **Conselho das Comunidades Portuguesas (CCP)**, coordenando o processo logístico

conducente à realização das reuniões da Comissão Permanente e Comissões Especializadas e à deslocação e estada dos Conselheiros que as integram.

## Organograma



#### 4. Projetos/atividades relevantes desenvolvidas em 2018

Em correspondência ao enquadramento macro estrutural traçado, apresenta-se neste capítulo os principais atividades desenvolvidas em 2018 e indicadores.

##### **Permanências Consulares**

Ao longo de 2018 promoveu-se a continuidade do Programa de Permanências Consulares implementado em 2012, com o objetivo estratégico e operacional de aproximação do serviço consular ao utente e do aumento/eficácia da capacidade de resposta da rede consular.

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

Em 2018, 46 postos consulares em 26 países de seis continentes diferentes realizaram 584 presenças consulares das 696 programadas (84%), um número semelhante ao de 2017 (618 deslocações). Foram atendidos quase 39 mil utentes (mais 11% do que em 2017) e processados mais de 48 mil atos (mais 12,6% do que em 2017).

No que respeita à tipologia dos atos processados nos quatro trimestres de 2018, prevalecem os documentos de identificação (41%), seguidos dos documentos de viagem (16%), dos atos de registo civil (10%), das inscrições consulares (9%) e dos vistos (9%).

Em conjunto, descontando os pedidos de informações, estas quatro categorias representam 85% dos atos processados.

O Programa de Presenças Consulares continua a ser um projeto de sucesso, continuando, após 7 anos de implementação, a alcançar os objetivos pretendidos e uma consistente adesão da rede consular ao espírito de proximidade com as comunidades, que inspira este projeto.

**Evolução do Programa das Permanências Consulares (2012-2018)**

Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>N.º Permanências</b>	141	536	587	616	620	618	584
<b>Postos</b>	16	33	37	42	44	45	46
<b>Países</b>	6	16	21	27	24	20	26
<b>Locais</b>	53	142	147	183	167	166	124
<b>Utentes</b>	3.991	25.035	28.381	32.635	33.443	34.814	38.461
<b>Atos Consulares</b>	4.728	32.550	37.960	39.170	41.914	43.028	48.442

Fonte: DGACCP

**Espaços cidadão****EC São Paulo**

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

A 31 de dezembro de 2018 registou-se uma procura de 8 tipos de serviços administrativos, que expressaram um total de 266 atos, sendo que 73% traduziram-se em pedidos de registo criminal.

**EC São Paulo**  
**Período: jan-dez/2018**

Entidade	Serviço	Total Atos realizados
<b>DGAJ</b>	Registo Criminal	155
	Registo Criminal / igualdade de direitos	13
	Registo Criminal / esclarecimentos	26
	Certificado Contumácia	1
<b>AMA</b>	Confirmação de Alteração de Morada	33
	Chave Móvel Digital - Esclarecimentos	1
<b>DGLAB</b>	Certidões Paroquiais	34
<b>CNP</b>	Pedido Pensão Viuvez	3
<b>Total</b>		<b>266</b>

## EC Paris

No Espaço Cidadão junto do Consulado Geral em Paris (implementado em junho de 2016), foram procurados durante o ano de 2018, 11 tipos de serviços administrativos, que expressaram um total de 489 procedimentos.

O pedido de Registo Criminal, à semelhança do verificado no EC São Paulo, constituiu o principal serviço prestado, com 357 pedidos registados, representando 73% do total de atos praticados.

### EC Paris Período: jan-dez/2018

Entidade	Serviço	Total Atos realizados
DGAJ	Registo Criminal	357
	Certificado Contumácia	14
ISS	SSD - Apoiar o Cliente no pedido da password	1
AT	Coimas - Obter documento para pagamento	2
	Dividas Fiscais – Obter documento para pagamento	4
	IRS – Certidão de liquidação - Obter	1
	IRS - Obter comprovativo de entrega	1
	Senha de Acesso - 1ª vez	92
	Senha de Acesso – Recuperar	4
AMA	Chave Móvel Digital - Registo Presencial	12
	Chave Móvel Digital (Desbloquear registo)	1
<b>Total</b>		<b>489</b>

### Atos praticados nos Espaços Cidadão da Rede Consular em 2018

2018		
EC Paris	EC Paulo	Total
489	266	755

## Centro de Atendimento Consular- CAC

A 9 de abril de 2018, foi implementado o projeto piloto do Centro de Atendimento Consular (CAC) para a rede consular portuguesa em Espanha, centralizado em Lisboa, projetado no quadro das medidas Simplex+ 2017 em parceria com a AMA,

na sequência de protocolo celebrado entre aquela entidade e o MNE, a 15 de março de 2018.

Este projeto concretizou o objetivo que se propunha, de complementar os canais de relacionamento entre os utilizadores da rede consular portuguesa, promovendo de forma integrada, uma resposta de primeira linha e uma desmaterialização administrativa, possibilitando a marcação e a realização de atos consulares de uma forma mais prática e eficiente, evitando, sempre que possível, a deslocação dos utentes aos postos consulares, bem como uma resposta atempada dos postos a muitas outras solicitações da mais diversa natureza.

#### **Centro de Atendimento Consular – Resultados abril /dezembro 2018**

<b>09 Abril – 31 Dezembro</b>	<b>Chamadas resolvidas</b>	<b>Emails tratados</b>
<b>Total</b>	18.136	3.938
<b>Média diária</b>	98	21

### **Brexit**

Em matéria de apoio prestado à comunidade portuguesa residente no Reino Unido no quadro do processo de saída do Reino Unido da União Europeia - *Brexit*, importa destacar o trabalho realizado pela rede consular portuguesa:

- Criação, pelos Consulados Gerais de Portugal em Londres e em Manchester, de *webpage*, página de *facebook* e endereço eletrónico específico para divulgação de informação e esclarecimento de dúvidas;
- Reforço dos meios humanos e técnicos dos Consulados a fim de dar resposta a uma maior procura de apoio consular para a obtenção da residência permanente ou do certificado de registo, nomeadamente após a publicação de notícias relacionadas com a futura política de imigração britânica pós-Brexit;
- Promoção ativa da diplomacia de proximidade – realização de sessões de esclarecimento descentralizadas em localidades onde existem comunidades portuguesas expressivas: em 2018, foram realizados encontros em Thetford, Lambeth, Bridgwater, Peterborough, Southall, Broadfield, Hounslow, Bishop's Stortford, Leicester, Portadown e Manchester. Estas sessões têm registado assinalável êxito e têm contribuído para promover uma melhor compreensão das consequências do Brexit, para informar, esclarecer e desfazer receios sobre a futura relação do Reino Unido com a UE. Sempre que se justifica, tem sido possível assegurar a interpretação para concani, guzerate e tétum;



- Transmissão às autoridades britânicas de preocupações técnicas respeitantes às dificuldades administrativas relacionadas com o novo sistema informático de registo e obtenção do *EU settled/pre-settled status* e a necessidade de encontrar alternativas para os info-excluídos e grupos vulneráveis;
- Contactos regulares com o *Home Office* e parceiros europeus;
- Contínuo apelo à tranquilidade dos portugueses residentes no RU, informando-os das propostas em negociação e lembrando a importância de terem os documentos válidos.

Foi criada uma página no Portal Diplomático contendo informações e conselhos específicos dirigidos aos cidadãos portugueses no Reino Unido, permanentemente atualizada de forma a corresponder à sucessão de acontecimentos que rodeiam a saída do país da UE.

Por seu turno, o Governo Britânico lançou, em 28 de agosto de 2018, a primeira fase experimental (*Private Beta 1*) do Sistema de Registo dos Cidadãos da União Europeia (*EU Settlement Scheme*) destinado aos cidadãos da UE que pretendem continuar a viver no Reino Unido após a saída do país da UE, com o objetivo de testar a eficiência do sistema, recolher experiências e ensaiar a nova tecnologia criada para o efeito (fase que terminou em 17 de outubro); a segunda fase de testes (*Private Beta 2*) decorreu entre 1 de novembro e 21 de dezembro. A terceira e última fase (*Private Beta 3*) será lançada em 2019. Os portugueses que participaram nestas fases consideraram o processo fácil e rápido, mas poderá não ser tão acessível para cidadãos que não dominem as novas tecnologias; não houve notícia de candidaturas rejeitadas.

Todos os cidadãos portugueses residentes no Reino Unido terão obrigatoriamente que candidatar-se ao *EU settled status* (estatuto de residência permanente) ou ao *pre-settled status* (estatuto de residência) através do *EU Settlement Scheme*, para poderem continuar a residir legalmente no Reino Unido. O Reino Unido comprometeu-se a preservar o regime de regularização da residência para os cidadãos europeus que residam no país à data de 29 de março de 2019, mesmo em caso de inexistência de acordo de saída, o que significa que tais cidadãos poderão submeter a sua candidatura até 31 de dezembro de 2020. **A partir de 1 de janeiro de 2021 aplicar-se-á aos cidadãos da UE as regras do novo regime de imigração do Reino Unido (atualmente em discussão).**

O ambiente de incerteza e dúvida que rodeia o processo do Brexit tem constituído motivo de grande preocupação para a comunidade portuguesa, o que se tem refletido negativamente na emigração portuguesa para o Reino Unido. Esta realidade é perceptível quando se avalia o fenómeno migratório, verificando-se um decréscimo significativo do número de portugueses que emigraram para o Reino Unido (em 2017, o número de entradas de portugueses no Reino Unido totalizou 22.622, o que representa um decréscimo de 25.9% face a 2016). Não obstante, o Reino Unido continua a ser o destino preferencial da emigração portuguesa.

## **Roteiro do Regresso a Portugal dos nacionais portugueses residentes no estrangeiro**

No âmbito da medida de reforço dos instrumentos de atuação nas matérias relacionadas com o regresso e integração em Portugal planeada, foi elaborado e divulgado através do Portal das Comunidades Portuguesas, o Roteiro de Regresso, que elenca os procedimentos que devem ser observados pelos nacionais portugueses residentes no estrangeiro antes de iniciarem um processo de transferência de residência definitiva para Portugal.

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

No âmbito do Fundo de Segurança Interna, integrado no Quadro Financeiro Plurianual 2014-2020 e no Programa Nacional apresentado por Portugal, o MNE viu aprovados, em 2018, mais dois projetos de investimento no âmbito do apoio a uma política comum de vistos (OE1), complementares das anteriores candidaturas apresentadas em 2017:

- Candidatura no âmbito do Apoio operacional VISTOS (OE3.ON1) - Projeto PT/2018/FSI/368 - Modernização da infraestrutura da Rede de Pedido de Vistos do MNE, configurando a atualização do sistema informático e a infraestrutura da RPV, incluindo a aquisição de equipamento, licenciamento e serviços técnicos especializados de informática, capacitando todo o sistema para evoluções de funcionalidades, aumento de carga, fiabilidade e segurança.
- Candidatura no âmbito do Acervo da União (OE1.ON2) - Projeto PT/2018/FSI/369 - Capacitação dos recursos humanos dos postos consulares no domínio da aplicação do Código VIS, através da qual se promover e reforçar a capacitação dos recursos humanos dos postos consulares relevantes na procura e emissão de pedidos de visto, a par da atualização de conhecimento e da promoção da adoção de boas práticas na análise de documentos de suporte aos pedidos de visto, deteção de documentos de viagem e de identidades falsos e resolução de situações com que os funcionários dos postos consulares são confrontados no decurso do seu trabalho diário.

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

Foram negociados e assinados os memorandos de entendimento sobre instrumentos de trabalho com férias com o Canadá e Nova Zelândia, bem como gerida a sua aplicação.

Foi gerido o memorando de entendimento sobre instrumento de trabalho com férias existente com a Austrália, o que implicou a emissão de 221 notas verbais para a Embaixada da Austrália em Lisboa com as declarações de compromisso de honra dos requerentes destinadas a instruir os pedidos de visto.

## **Acordos de Supressão de Vistos em Passaportes Diplomáticos, Especiais e de Serviço**

Em 2018 foram efetuadas diligências, no âmbito da negociação de Acordos de Supressão de Vistos em Passaportes Diplomáticos, Especiais e de Serviço relativamente aos seguintes países: Mongólia, Jordânia, República Dominicana e República Popular da China.

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

Na sequência de comunicação das autoridades norte americanas no final de 2017 sobre a necessidade de reforço de medidas para a continuidade do nosso país naquele programa, revelou-se indispensável a implementação de uma campanha de informação publica a cargo das autoridades nacionais. Nesse sentido, foi produzido um folheto informativo tendo em vista sensibilizar os cidadãos nacionais sobre as condições de entrada e permanência nos EUA ao abrigo do programa VISA WAIVER. Acresce referir que esta campanha com ampla divulgação publica ocorreu através das redes sociais quer em Portugal com o envolvimento da DGACCP, SEF, ANA e Agências de viagens, como nos EUA (sob a égide da Embaixada de Portugal em Washington).

## **Contratos de externalização celebrados no âmbito da receção de pedidos de visto de curta duração**

Em 2018 entraram em vigor 4 novos contratos de externalização, nos Consulados Gerais em Maputo e Cantão, nas Secções Consulares da Embaixada em Teerão e Banguécoque.

Foram ainda assinadas adendas aos contratos com o CG em Joanesburgo e com a Embaixada de Portugal em Abu Dhabi, Embaixada de Portugal Riade e a Embaixada de Portugal Pequim.

## **Acordos de representação nos quais PT passou a representar outros EM**

- Lituânia - em 1 de junho de 2018 – Luanda (Angola), CCV Praia (Cabo Verde, em Bissau, Maputo (Moçambique), S. Tomé (São Tomé e Príncipe), Timor-Leste, Venezuela (Caracas) e Zimbabué.
- Suécia - em 15 de setembro de 2018 – Bissau (Guiné-Bissau), Praia (Cabo Verde), São Tomé (São Tomé e Príncipe), Díli (Timor-Leste) e Luanda (Angola).

## **Acompanhamento dos Planos de Ação para implementação das recomendações produzidas pelas Avaliações a Portugal (2017) sobre a correta implementação do acervo Schengen nos Consulados Gerais de Portugal em Luanda e Maputo e ainda sobre a Proteção de Dados.**

Neste contexto foram apresentados por Portugal dois Plano de Ação no âmbito dos vistos (um relacionado diretamente com a Avaliação aos Consulados Gerais de Portugal em Luanda e Maputo e um outro sobre a Avaliação em termos de Proteção de Dados) tendo em vista a implementação das recomendações através de medidas cujo calendário de aplicação, em princípio, terminará no final de 2019

## **Atualização dos conteúdos informativos das páginas Internet**

Em 2018 foi criado um novo Portal de Vistos no Portal Diplomático do Ministério dos Negócios Estrangeiro com uma nova apresentação e novos conteúdos informativos no âmbito das legislações Schengen e nacional.

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

Em 2018 a DGACCP coordenou toda a atividade do CCP, em estreita ligação com o Gabinete do Senhor Secretário de Estado das Comunidades Portuguesas.

No âmbito do trabalho desenvolvido pelo Gabinete de Ligação ao Conselho das Comunidades Portuguesas, a DGACCP planeou e organizou os seguintes encontros:

- Conselho Permanente, nos dias 14 a 16 de maio em Lisboa;
- Conselho Regional das Comunidades Portuguesas na Europa, nos dias 5 e 6 de março, em Lisboa;
- Conselho Regional das Comunidades Portuguesas em África, 2 e 3 de março, em Joanesburgo, África do Sul;
- Conselho Regional das Comunidades Portuguesas na Ásia e Oceânia, a 4 e 5 de março, no Consulado Geral de Portugal em Sidney;
- Conselho Regional das Comunidades Portuguesas na América do Norte, a 26 de agosto, em New Bedford;
- Conselho Regional das Comunidades Portuguesas na América Central e América do Sul, 12 e 13 de abril, na Embaixada de Portugal, em Buenos Aires, Argentina;
- As três Comissões Temáticas, a 19 e 20 de setembro, na Assembleia da República, em Lisboa.

## Gabinete de Apoio ao Emigrante – GAE

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

Este projeto demonstra um acréscimo de movimentos de ano para ano, com uma crescente autonomia técnica e capacidade de resposta dos Gabinetes.

Em 2018, solidificou-se, quer em termos de assinatura, quer em termos de informação, os designados Gabinetes de 2ª geração (GAID) que integram valências informativas ao cidadão na área da promoção do empreendedorismo, da atração de investimento, das questões fiscais e de reconhecimento de diplomas estrangeiros e que culminou com a realização do 3º Encontro Mundial dos Empresários da Diáspora.

No final do ano encontravam-se em pleno funcionamento 122 GAE, aguardando os restantes a conclusão da respetiva formação.

A 31 de dezembro de 2018, estavam protocolados **141** Gabinetes, **122** em funcionamento, que efetuaram **30.975** atendimentos (número que se estima inferior ao real, dado que nem todos os Gabinetes disponibilizaram informação estatística em tempo útil), tendo sido abertos **4061** novos processos.

Numa análise por áreas de intervenção, de assinalar que **70% a 80%** destes atendimentos corresponderam a questões sociais, nomeadamente de segurança social da União Europeia e Países Terceiros. Os restantes **20% a 30%** corresponderam a situações jurídicas (reconhecimento e registo de sentenças estrangeiras, cobrança coerciva de alimentos nos termos da regulamentação comunitárias e Convenção de Nova Iorque, direito sucessório/ testamento comunitário), fiscais (Duplas Tributações e Estatuto de não residente habitual), nacionalidade, importação de bens pessoais, etc.

## Gabinete de Apoio ao Investidor da Diáspora

A DGACCP esteve envolvida no planeamento e organização do Iº Encontro Intercalar dos Investidores da Diáspora, que decorreu nos dias 6 e 7 de julho na Praia da Vitória, Terceira, Açores.

De 13 a 15 de dezembro a DGACCP colaborou igualmente na organização, em parceria com a Comunidade Intermunicipal do Alto Tâmega e Sousa, do III Encontro dos Investidores da Diáspora, que se realizou de 15 a 18 de dezembro, em Penafiel.

As duas iniciativas reuniram cerca de 850 participantes, dos quais se destacaram representantes de empresas, de câmaras de comércio e do associativismo empresarial, portugueses e luso-descendentes, oriundos de cerca de 40 países dos 5 continentes (essencialmente países e regiões de maior concentração das comunidades portuguesas) e ligados a numerosas áreas de atividade económica.

Estiveram ainda na Praia da Vitória e em Penafiel dirigentes e representantes de instituições ligadas direta ou indiretamente à promoção do investimento e/ou da

internacionalização económica, entidades nacionais, regionais e locais, autarcas e responsáveis municipais, bem como numerosos órgãos de comunicação social.

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

### **Seminário dos Cônsules Honorários**

A DGACCP organizou o 1º Seminário dos Cônsules Honorários, que decorreu nos dias 16 e 17 de abril, no Museu do Oriente, em Lisboa.

O Encontro, intitulado «Rede Honorária de Portugal no Mundo: realidade e potencial», contou com a participação de 104 Cônsules Honorários provenientes de 58 países do mundo.

Pretendeu-se com esta iniciativa informar os Cônsules Honorários sobre o que constitui o cerne da sua missão, no quadro da política externa de Portugal (PEP), transmitir-lhes indicações úteis sobre o enquadramento e o exercício das suas funções, quais os objetivos que devem prosseguir e os instrumentos disponíveis para os auxiliar na sua atividade, nas diferentes vertentes da PEP, bem como dar a conhecer a economia (investimento e internacionalização), a língua e cultura portuguesas, a ciência e ensino superior e o turismo em Portugal, como recursos que podem explorar e usar na sua ação sob a coordenação do Posto Consular de carreira de que dependem.

### **Seminário: Prevenir e Proteger – uma abordagem integrada dos conflitos e crises externos**

A DGACCP organizou, no dia 7 de dezembro, no Auditório do Museu do Oriente, o Seminário «Prevenir e Proteger – Uma Abordagem Integrada dos Conflitos e Crises Externos». Pretendeu-se com esta iniciativa contribuir com uma avaliação e delimitação das situações que correspondam a um quadro de utilização de recursos comuns e de partilha de informação na proteção consular concedida em situações de emergência, alimentar o debate sobre vias a seguir para o futuro da capacidade de resposta integrada europeia e promover um espaço para apresentação de boas práticas e troca de experiências entre os Estados-Membros e as instituições europeias com competências nos processos de gestão de crises.

Participaram neste encontro dirigentes e técnicos de departamentos consulares e centros de crise dos 28 Estados membros da UE, representantes das Embaixadas residentes em Lisboa dos países da UE e Cabo Verde, altos funcionários das várias instituições comunitárias, designadamente, do Secretariado-Geral do Conselho, da Comissão Europeia e do SEAE.

## Parcerias culturais

### Programa «Portugal no Coração»

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

A edição de 2018 decorreu de 12 a 21 de novembro. Foram selecionados 15 idosos, oriundos do Brasil (10), da Argentina (3), da Venezuela (1) e dos Estados Unidos da América (1).

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

### Programa «Parlamento dos Jovens»

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

Em conformidade com a parceria estabelecida entre a Assembleia da República e a DGACCP, ao abrigo do Protocolo de Cooperação sobre o Parlamento dos Jovens, procedeu-se, através da rede externa do MNE (Postos e Coordenações do Ensino Português), à divulgação do Programa «Parlamento dos Jovens» junto das escolas e associações das comunidades portuguesas residentes nos círculos da Europa e Fora da Europa, tendo subsequentemente sido selecionadas as escolas representantes do Reino Unido (Básico e Secundário - Círculo da Europa), Timor-Leste (Ensino Básico - Círculo Fora da Europa) e São Tomé e Príncipe (Ensino Secundário - Círculo Fora da Europa).

Em 2018, participaram um total de 8 alunos e 4 professores acompanhantes, em igual número à edição de 2017. As Sessões Nacionais decorreram em 16 e 17 de abril (Ensino Básico) e 14 e 15 de maio (Ensino Secundário), ambas subordinadas ao tema «Igualdade de Género».

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

Círculo Eleitoral	Escola	País	Verba despendida
Europa	<i>Le Rocquier School</i> (Ensino Básico e Secundário)	Reino Unido	9.665,93 €
Fora da Europa	Escola Portuguesa Ruy Cinatti (Ensino Básico)	Timor-Leste	
Fora da Europa	Escola Portuguesa de São Tomé e Príncipe (Ensino Secundário)	São Tomé e Príncipe	

Fonte: DGACCP/EMI



## Apoio ao associativismo

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

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

Importa referir que o universo associativo registou, entre 2005-2014, uma redução de 45%, para a qual contribuíram a falta de rejuvenescimento dos quadros dirigentes, o progressivo aprofundamento da integração e subsequente distanciamento face ao associativismo clássico e o peso das redes sociais, enquanto modelo alternativo de congregação, debate e partilha de interesses.

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

Em 2018, deram entrada um total de 124 propostas de atividades/iniciativas apresentadas por associações e centros difusores de cultura portuguesa, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 124/2017, de 27 de setembro, publicado no DR n.º 187 (1.ª série).

### Candidaturas a apoio financeiro, 2018

<b>Total das Candidaturas Analisadas</b>	<b>124</b>
Candidaturas Apoiadas	61
Candidaturas Sem Efeito	6
Candidaturas Indeferidas	57
<b>Montante Total Atribuído</b>	<b>304.731,30 €</b>

Beneficiaram de apoios financeiros 61 iniciativas de 41 associações, distribuídas por 11 países. O conjunto de pedidos apoiados provenientes de França recebeu o maior volume das verbas, 156.937,15€, 51,5% do total atribuído nesse ano. Em segundo lugar surgem os EUA, com 14%, e em terceiro a Venezuela, com 13%. Seguem-se o Brasil, a Alemanha e o Canadá, com 8,5%, 4,9% e 3%, respetivamente. Quanto ao número de projetos apoiados por país, destaca-se a França com 34, seguindo-se a Alemanha e os EUA com 6 cada, e 5 do Brasil.

### Entidades Apoiadas em 2018

Entidade	Atividade	País	Valor Atribuído (€)
2314 Associação Cultural Portuguesa em Berlim	Cinema Português em Berlim 2018	Alemanha	800,00

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



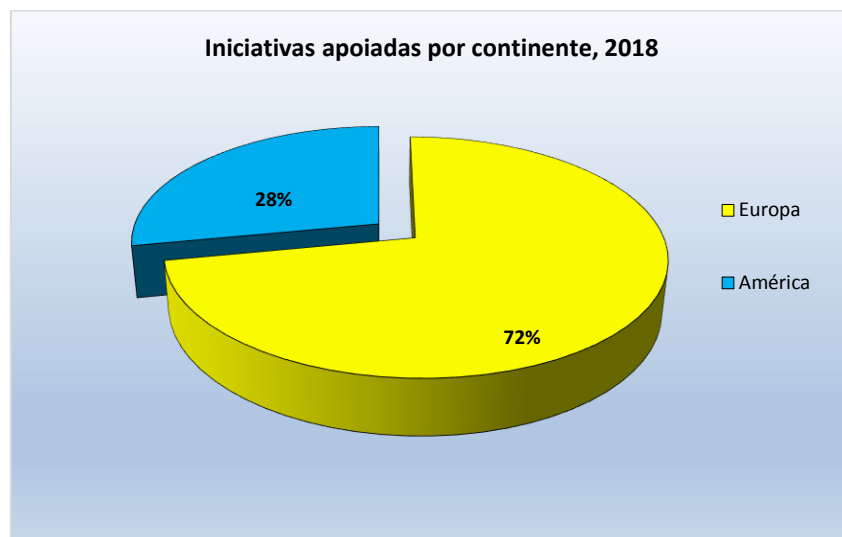
Instituto Lusófono de Pontault-Combault	"Pelos Caminhos de Portugal/ Viagens à minha terra" - Festa de fim de ano letivo	França	7.080,00
ADEPBA - Associação para o Desenvolvimento dos Estudos Portugueses, Brasileiros, da África e da Ásia lusófonos)	Campanha "Où Apprend-on le Portugais?"	França	2.400,00
Associação Portuguesa Cultural e Social de Pontault-Combault	Permanência Social	França	24.000,00
Associação Portuguesa Cultural e Social de Pontault-Combault	"Grupo Coral - Vento Sueste" - Edição de CD	França	2.400,00
Santa Casa da Misericórdia de Paris	Permanência Social	França	6.000,00
Santa Casa da Misericórdia de Paris	Campanha Natal	França	6.000,00
2314 Associação Cultural Portuguesa em Berlim	Escola de Música Tradicional Portuguesa em Berlim	Alemanha	2.040,00
Associação Berlinda	Noites da Berlinda	Alemanha	900,00
Associação de Pais de Wiesbaden	Arco-Íris, um futuro para a língua e cultura portuguesas	Alemanha	6.000,00
Escola Portuguese United for Education/ Discovery Language Academy	Participação no encontro de jovens e estudantes nas celebrações do Dia de Portugal (cerimónia de boas vindas de SEEx. PR a Massachusetts)	EUA	3.450,00
Portuguese Heritage Society of California	Concerto de Música Clássica Portuguesa (promoção da música clássica, artistas e compositores portugueses)	EUA	2.250,00
Sport Clube Português	Recriação da casa de fados "Maria da Mouraria"	EUA	6.600,00
Associação Memória Viva	Exposição "Recusar a guerra colonial"	França	15.000,00
Amicale Culturelle Franco-Portugaise Intercommunale de Viroflay	Semana Cultural	França	3.000,00
Centro Cultural Português em Ijuí	Gravação do CD alusivo aos 25 anos do Rancho Folclórico e oferta de viola toeira	Brasil	800,80
Missão Santa Cruz	"Juntos caminhando para o futuro abrindo novas janelas"	Canadá	4.550,00
Sport Clube Português	Festival de Folclore	EUA	6.580,00
Associação França-Portugal-Europa	"ONTEM/ HOJE & AMANHÃ"	França	4.830,00
Comité Nacional Francês de Homenagem a Aristides Sousa Mendes	Ação com 4 projetos:  1 - Promover a tradução e publicação de livro de Rosa Arburua-Goienetxe - "A passagem clandestina dos Portuguesas pela fronteira do País-Basco"  2 - Tributo a Joaquim Nogueira (membro fundador do Comité)  3 - Comemorações do Centenário da Batalha de La Lys  4 - Comemoração dos 40 anos de geminação entre as cidades de Bordéus e Porto	França	2.800,00
CAP Magellan	Campanha de cidadania	França	5.250,00

Associação Cá e Lá - Grupo de Teatro	XII Edição do "Festival Perfumes de Lisboa "	França	2.100,00
ADEPBA - Associação para o Desenvolvimento dos Estudos Portugueses, Brasileiros, da África e da Ásia lusófonos)	Concurso escolar "Portugal e a Grande Guerra - 1914-1918"	França	1.554,00
Association Culturelle France-Portugal 37	Concerto de Música Barroca	França	1.190,00
Associação Portuguesa Cultural e Social de Pontault-Combault	Festa Franco Portuguesa	França	7.722,40
Associação I.O.T.A. - Rádio Arc-en-Ciel	Festa dos Santos Populares	França	1.960,00
Associação Cultural Franco Portuguesa de Nantes	Comemoração do Dia de Camões e das Comunidades Portuguesas	França	1.008,00
Associação FAPS Jovem	5.ª edição do Festival de Cinema Frames	Suécia	4.900,00
2314 Associação Cultural Portuguesa em Berlim	Tugas Together 2018	Alemanha	260,00
Associação Berlinda	Festa de Natal da Comunidade Portuguesa em Berlim	Alemanha	5.005,00
Organização "Day of Portugal and Portuguese Heritage in RI. Inc." - Rhode Island	Celebração do Dia de Portugal no Estado de Rhode Island - "Arraial e "Waterfire" e "Taste of Portugal"	EUA	19.245,85
Sport Clube Português	Comemoração da língua portuguesa - Feira do Livro	EUA	3.432,00
CAP Magellan	Estados Gerais da Lusodescendência - 2.ª edição	França	19.125,60
Associação Cultural Portuguesa de Neuilly-sur-Seine	8.ª Festa de São Martinho	França	2.691,00
CCPF - Coordenação das Coletividades Portuguesas de França	15.º Encontro Nacional das Associações Portuguesas de França/ 2.º Encontro das Associações Lusófonas de França	França	2.785,25
CCPF - Coordenação das Coletividades Portuguesas de França	Primeiro fórum de oferta de estágios e empregos para jovens franco-portugueses da Essone	França	3.282,00
CCPF - Coordenação das Coletividades Portuguesas de França	Fórum de formação de dirigentes associativos e de intercâmbio entre associações	França	1.378,00
Associação AGRAFr	Encontros "Trajetos Profissionais sem Fronteiras: Desafios e Perspetivas"	França	1.300,00
Associação Casa Amadis	"Uma Escola Portuguesa para Todos"	França	1.800,00
CAP Magellan	Noite de Gala	França	4.500,00
Comunidade da Língua Portuguesa de Wrexham - CLPW	Celebrar a Diáspora Portuguesa em Wrexham	Reino Unido	4.140,00
Santa Casa da Misericórdia de Paris	Corrida Solidária	França	3.100,90
Casa de Portugal em Porto Alegre	1 - Comemorações do 10 de junho 2 - 2.ª edição do Arraial Português - Semana Cultural	Brasil	5.236,00
Venerável Irmandade do S. Sacramento dos Pobres e Nossa Senhora dos Prazeres	Integração social de cidadãos luso-descendentes e brasileiros/ Divulgação da cultura portuguesa	Brasil	3.706,73

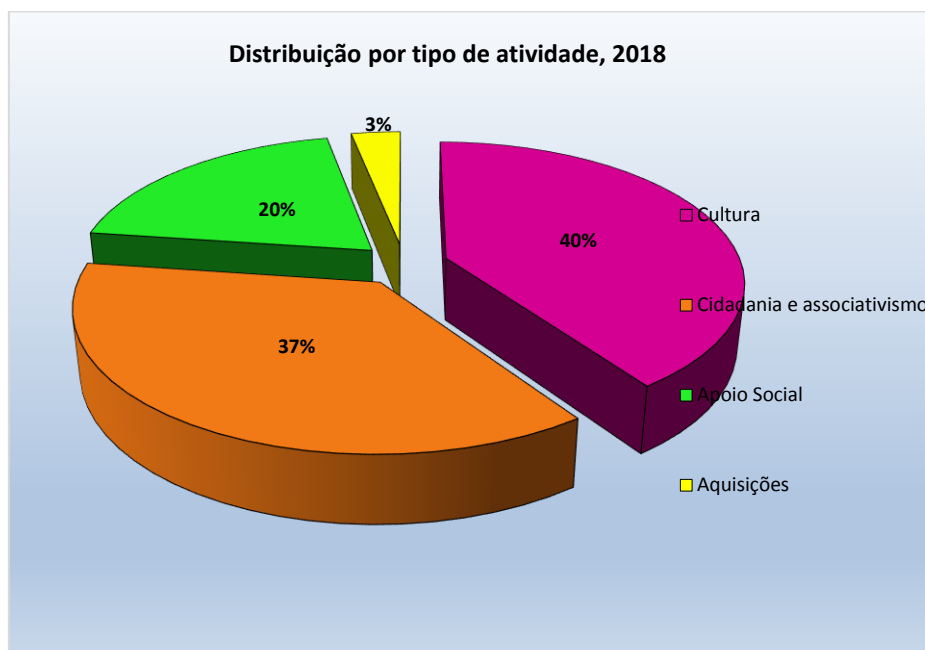
CCPF - Coordenação das Coletividades Portuguesas de França	Semana de imersão linguística em Portugal	França	9.750,00
Associação de Pais da Escola Portuguesa da Região de Sierre	3.ª edição do "Portugal Open"	Suíça	1.760,00
Associação Mulher Migrante na Venezuela	4 projetos:  1 - Abertura do 1.º curso de língua e cultura portuguesas em Punto Fijo - Estado Nueva Esparta 2 - Abertura do 4.º curso de língua e cultura portuguesas na Ilha Marguerita - Estado Falcon 3 - Abertura do 3.º curso da língua e cultura portuguesas em Barcelona - Estado Anzoategui 4 - Exposição "Amália, Fado Património Imaterial da Humanidade"	Venezuela	18.994,97
Associação de Médicos Luso-Venezuelanos na Venezuela	Rede portuguesa de assistência médica e social	Venezuela	11.498,30
Centro Cultural Português de Santos	Criação de Escola de Teatro do Centro Cultural Português	Brasil	8.750,00
Conselho da Comunidade Portuguesa do Estado de S. Paulo	Festa no Parque Ibirapuera	Brasil	7.400,00
Associação ACTIVA	Salon des Maires de France	França	2.000,00
CCPF - Coordenação das Coletividades Portuguesas de França	Comemorações do Centenário da Primeira Guerra Mundial	França	2.325,00
CAP Magellan	Pt de Cá Pt de Lá	França	1.525,00
Luso Canadian Charitable Society	Criação de ginásio para novo espaço - Mississauga	Canadá	4.800,00
Club Português de Buenos Aires	Celebração do mês do centenário	Argentina	4.000,00
Associação ACTIVA	Homenagem aos Soldados Portugueses do Corpo Expedicionário Português	França	1.080,00
Grupo Desportivo da Casa dos Portugueses em Haia	Festa Tradicional de Santo António	Holanda	1.084,50
Associação Cap Ouest	Comemorações do 25 de Abril de 1974	França	1.000,00
CAP Magellan	Queima das Fitas	França	1.600,00
Lar Geriátrico Luso-Venezuelano do Estado Aragua	Plano de atividades/ Melhoramentos alheios ao regular funcionamento da instituição	Venezuela	9.610,00
Associação ACTIVA	Viagem de 25 eleitos franceses em Portugal - com a temática das cooperações entre cidades francesas e portuguesas e as geminações	França	3.400,00
<b>Total</b>			<b>304.731,30</b>

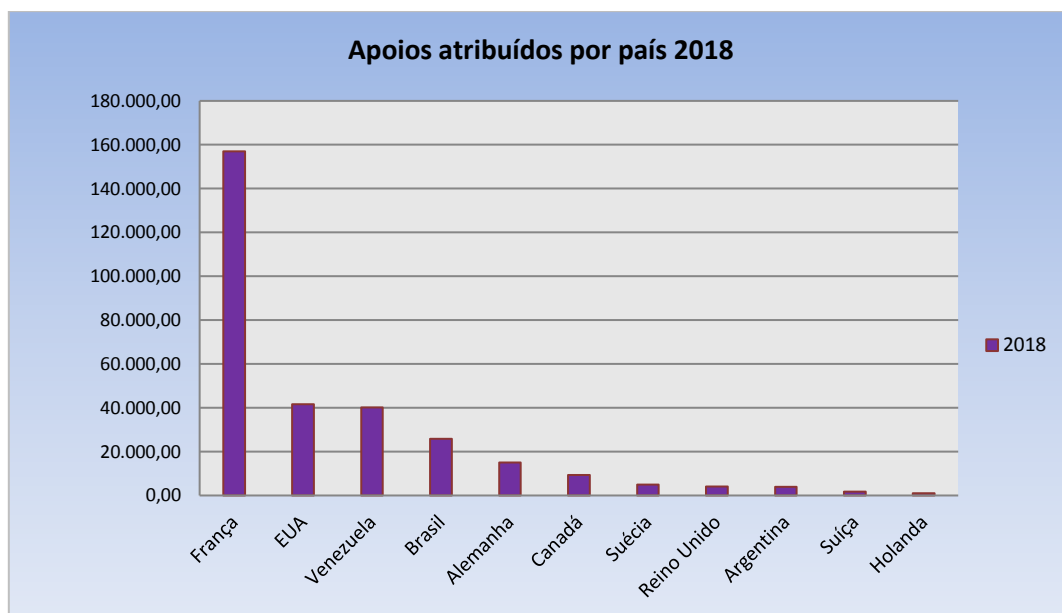
Fonte: DGACCP/EMI

Verifica-se assim que, em 2018, 60% dos apoios foram atribuídos a associações sediadas em países europeus, enquanto 40% do montante total foi entregue a entidades no continente americano. A percentagem de ações apoiadas foi 72% na Europa e 28% na América.



Considerando os subsídios atribuídos em 2018, 40% destinou-se a atividades de cariz cultural, 37% a ações relacionadas com cidadania e associativismo, 20% ao apoio social e 3 % a aquisições.





Em 2018, foi atribuído às associações um valor total de 304.731,30€, o que representa um aumento de 5% face a 2017 (290.075,74€).

## Apoio Social

### Medidas ASIC-CP e ASEC-CP

#### 1. Apoio Social a Idosos Carenciados – ASIC-CP

Em 2018, e em comparação com o ano anterior, verificou-se uma redução de 44% no número de beneficiários ASIC-CP a pagamento, decorrente da atualização de dados, solicitada pelo IGFSS para detetar eventuais situações irregulares.

Entraram 21 candidaturas na DGACCP e registaram-se, no 4.º trimestre, 435 beneficiários em pagamento, distribuídos por 12 países, tendo sido despendido um total de 1.010.179,36€.

##### a) Dados estatísticos

Em 2018 foram registadas 21 candidaturas, provenientes de 5 países: Angola (3); Brasil (5); Moçambique (2), Uruguai (1) e Venezuela (10). Destas, foram analisados, em sede de CAAA (Comissão de Avaliação, Análise e Acompanhamento), 10 processos ASIC-CP – 5 deferimentos; 3 indeferimentos e 2 cessações.

No 4.º trimestre de 2018 encontravam-se registados 435 beneficiários para efeitos de pagamento, distribuídos por 12 países: África do Sul (48), Angola (6), Argentina (3), Brasil (246), Cabo Verde (3), Marrocos (1), Moçambique (46), Namíbia (1), Suazilândia (1), Uruguai (4), Venezuela (58) e Zimbabué (18).

A despesa global com este subsídio foi de 1.010.179,36€.

## Beneficiários por país, posto consular, 2017-2018

País	Posto/Secção Consular	N.º de Beneficiários	
		2017	2018
Angola	Benguela	3	1
	Luanda	14	5
	<i>Total</i>	<b>17</b>	<b>6</b>
Argentina	Buenos Aires	3	3
	<i>Total</i>	<b>3</b>	<b>3</b>
Brasil	Brasília	1	0
	Curitiba	2	1
	Porto Alegre	2	1
	Recife	1	0
	Rio Janeiro	122	49
	São Paulo	369	172
	Salvador Baía	1	1
	Santos	47	22
	<i>Total</i>	<b>545</b>	<b>246</b>
Colômbia	Bogotá	1	0
	<i>Total</i>	<b>1</b>	<b>0</b>
Cabo Verde	Praia	5	3
	<i>Total</i>	<b>5</b>	<b>3</b>
Marrocos	Rabat	1	1
	<i>Total</i>	<b>1</b>	<b>1</b>
Macau	Macau	1	0
	<i>Total</i>	<b>1</b>	<b>0</b>
Moçambique	Beira	17	16
	Maputo	33	30
	<i>Total</i>	<b>50</b>	<b>46</b>

Namíbia	Windhoek	1	1	
	<i>Total</i>	1	1	
Uruguai	Montevideu	3	4	
	<i>Total</i>	3	4	
Venezuela	Caracas	29	22	
	Valência	42	36	
	<i>Total</i>	71	58	
África do Sul	Cabo	23	21	
	Joanesburgo	30	27	
	Pretória	1	0	
	<i>Total</i>	54	48	
Zimbabué	Harare	21	18	
	<i>Total</i>	21	18	
Suazilândia	Mbabane	1	1	
	<i>Total</i>	1	1	
Índia	Goa	0	0	
	<i>Total</i>	0	0	
Total Geral		774	435	-47,53%

Fonte: DGACCP/IGFSS

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

Em 2018 e em comparação com o ano anterior, verificou-se um aumento significativo do número de candidaturas ASEC-CP recebidas na DGACCP: 9 em 2017 e 18 em 2018, tendo sido despendido um total de 13.639,27€.

### a) Dados estatísticos

Em 2018, registou-se a entrada de 18 pedidos ASEC-CP, sendo deferidas 12 candidaturas, distribuídas por 4 áreas consulares: Beira (1), Caracas (3) Luanda (1) e Valência (7), tendo-se verificado, apenas, o pagamento de 6 processos (Caracas e Valência).

No que respeita às restantes candidaturas, 3 foram arquivadas (Caracas, São Paulo e Valência), uma foi indeferida (Porto Alegre), outra aguarda desenvolvimentos (Valência) e outra considerada não elegível (Caracas).

A despesa global com este subsídio foi de 13.639,27€.

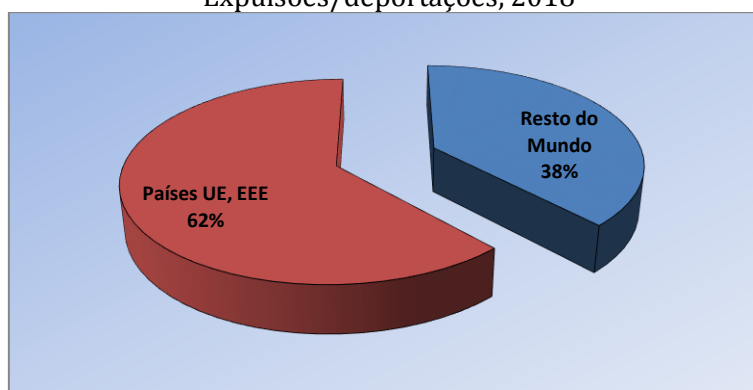
## Expulsões/deportações

Em 2018 e em comparação com o ano anterior, registou-se uma diminuição na ordem dos 15% das expulsões/deportações. Verifica-se, também, um ligeiro aumento das expulsões/deportações com apoio social, na ordem dos 4%. Foram expulsos/deportados um total de 543 nacionais portugueses, tendo sido providenciado acolhimento para 48.

### a) Dados estatísticos

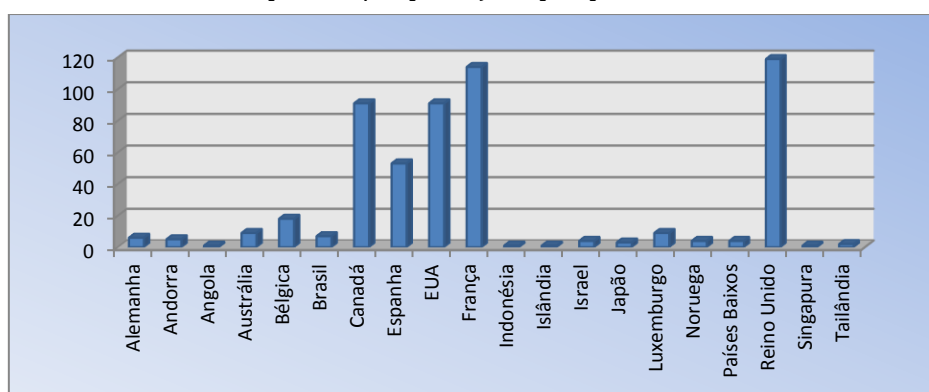
Em 2018 foram expulsos/deportados<sup>2</sup> para Portugal 543 cidadãos portugueses, dos quais 336 são provenientes de países da UE, EEE e 207 do Resto do mundo.

Expulsões/deportações, 2018



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

Expulsões/deportações por país, 2018



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

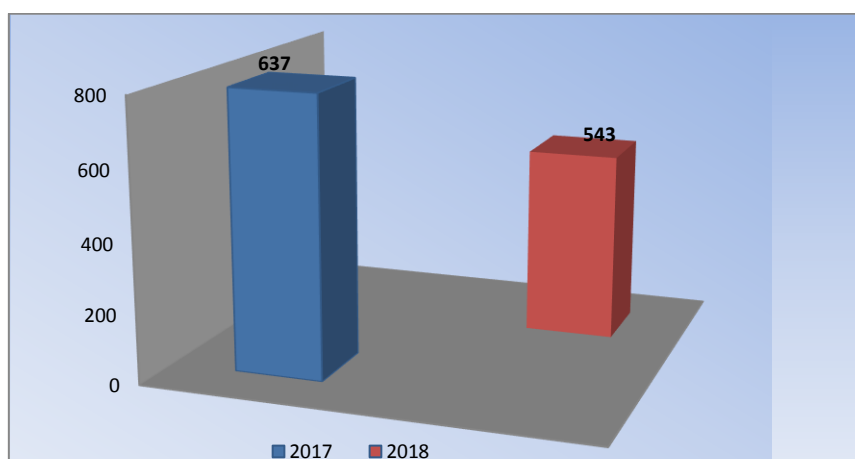
<sup>2</sup> De acordo com o Decreto n.º 10/2001, de 15 de fevereiro, Portugal e o Canadá reconhecem «o direito dos Estados de, ao abrigo das disposições do direito nacional e internacional vigentes, expulsarem do seu território as pessoas que não sejam seus nacionais ou que, de outro modo, não tenham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

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

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



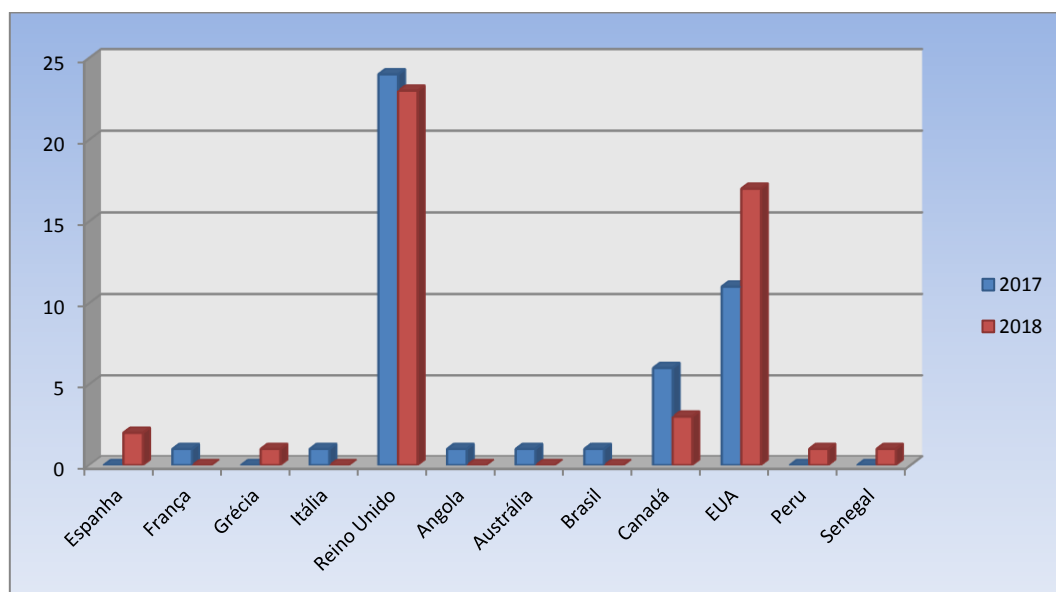
Expulsões/deportações, 2017-2018



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

Foi providenciado acolhimento (apoio social) a 48 expulsos/deportados, provenientes do Reino Unido (23), EUA (17), Canadá (3), Espanha (2), Grécia, Peru e Senegal (1).

Expulsões/deportações com apoio social, 2017-2018



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

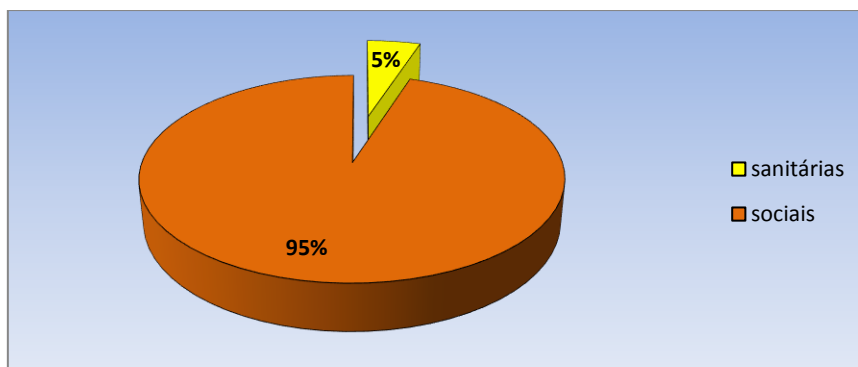
## b) Análise comparativa

Comparativamente com o ano anterior, as expulsões/deportações referentes a 2018 registaram uma diminuição na ordem dos 15%. Verifica-se, também, um ligeiro aumento das expulsões/deportações com apoio social, na ordem dos 4%.

## Repatriações sociais e sanitárias/Dados estatísticos

Em 2018 realizaram-se 21 repatriações de nacionais portugueses, das quais uma é sanitária (Argélia) e 20 sociais (França – 2; Países Baixos – 1; Reino Unido – 2; Suíça – 1; África do Sul – 1; Arábia Saudita – 1; Argentina – 1; Brasil – 7; Colômbia – 1; EUA – 1; Turquia – 1; Venezuela - 1).

Repatriações sanitárias e sociais, 2018



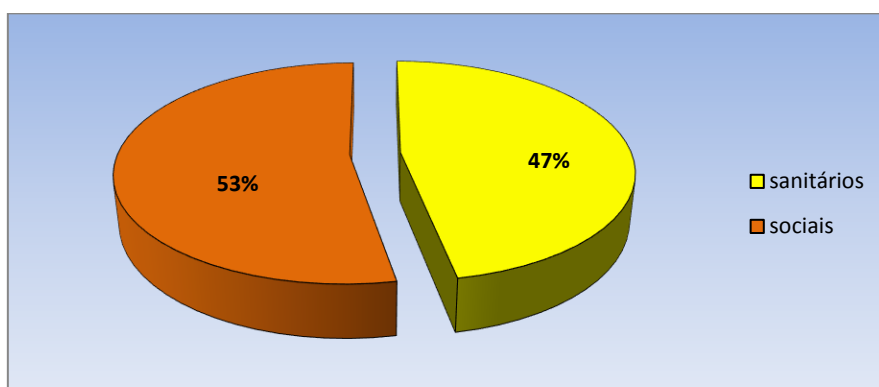
Fonte: DGACCP/EMI e rede consular portuguesa

### a) Apoios sociais e sanitários/ Dados estatísticos

Quanto aos apoios sociais e sanitários à chegada a território nacional, beneficiaram destes apoios 38 cidadãos portugueses.

No que se refere aos apoios, verificaram-se 18 apoios sanitários (Bélgica – 1; Espanha – 3; França – 1; Reino Unido – 1; Angola – 2; Cabo Verde – 1; EUA – 1; Guiné Bissau – 1; Qatar – 1; Moçambique – 5 e Turquia - 1) e 20 apoios sociais (França – 5; Luxemburgo – 2; Reino Unido – 5; África do Sul – 1; Angola – 1; Bolívia – 1; Cabo Verde – 1; Colômbia – 2; EUA – 1 e Israel - 1).

Apoios sanitários e sociais, 2018



Fonte: DGACCP/EMI e rede consular portuguesa

### b) Análise comparativa

Devido à alteração introduzida, em 2018, relativa às repatriações sociais e sanitárias (portugueses que regressam a território nacional a expensas do Estado Português) e os apoios sociais ou sanitários (viagens custeadas pelos próprios, familiares, amigos ou instituições locais) a serem contabilizados autonomamente,

não é possível fazer a análise comparativa face a 2017 por serem realidades distintas.

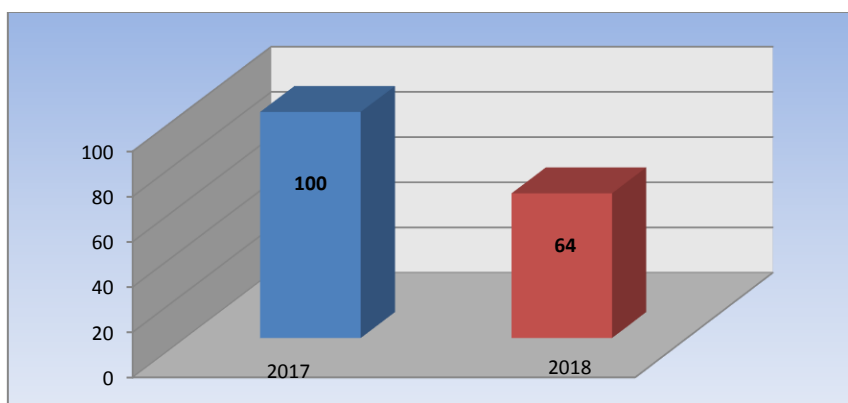
## Menores em risco

Em 2018 e em comparação com o ano anterior, verificou-se uma redução de 36% do número de menores em risco sinalizados por negligência, maus tratos ou rapto parental. Foram identificados 64 casos de menores em risco, na sua esmagadora maioria do Reino Unido.

### a) Dados estatísticos

Em 2018, foram identificados 64 casos, envolvendo menores de nacionalidade portuguesa, provenientes de 9 países, assim distribuídos: Reino Unido (56), Luxemburgo (1), França (1), EUA (1), Macau (1), Brasil (1), Suíça (1), Espanha (1), Angola (1). Foram realizados contactos com as seguintes entidades competentes: Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais; Direção Geral de Administração da Justiça; Serviços de Segurança Social portuguesa; Comissões de Proteção de Crianças e Jovens de Portugal; Tribunal de Família e Menores; Serviços Sociais dos países de acolhimento e representações consulares portuguesas.

Menores em risco, 2017-2018



Fonte: DGACCP/EMI e rede consular portuguesa

### b) Análise comparativa

Comparativamente com o ano anterior, regista-se uma diminuição na ordem dos 36% de menores identificados. Contudo, o Reino Unido manteve-se como o principal e quase exclusivo país que identifica menores em risco.

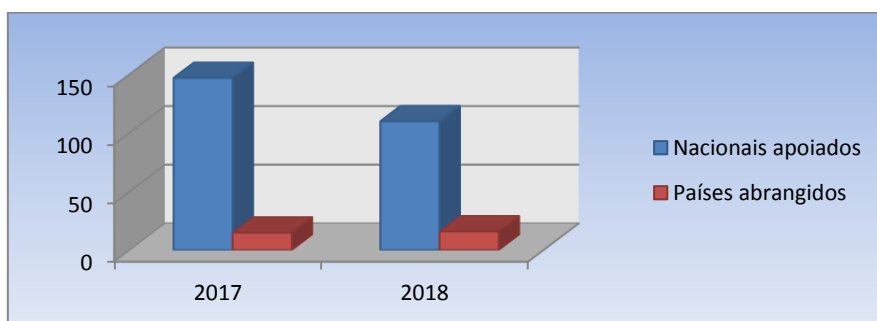
## Operação Natal

Em 2018, foram apoiados na época natalícia 110 cidadãos nacionais detidos no estrangeiro, abrangendo 16 países fora da Europa: África do Sul (6), Angola (3), Argentina (5), Bolívia (2), Brasil (42), China (1), Colômbia (3), Cuba (1),

Indonésia (1), Marrocos (4), México (1), Moçambique (5), Peru (26), Senegal (1), Turquia (5) e Venezuela (4). Esta iniciativa representou um encargo de 2.750€.

Em comparação com o ano anterior, constata-se uma diminuição no número de nacionais detidos apoiados (menos 26%) e de países abrangidos (menos 6%). Esta tendência acabou por se refletir ao nível da despesa, tendo sido gastos menos 950,00€.

Operação Natal, 2017/2018



Fonte: DGACCP/EMI e rede consular portuguesa

## Luso-eleitos

Em 2018, apurou-se um total de 793 portugueses e lusodescendentes eleitos ou nomeados para cargos públicos no estrangeiro, representando uma subida de 4,8% em relação ao ano anterior. Esta variação não resulta da eleição e/ou nomeação de um grande número expressivo de portugueses e lusodescendentes para cargos no estrangeiro, resultando antes de esforços reforçados dos Postos na sua identificação.

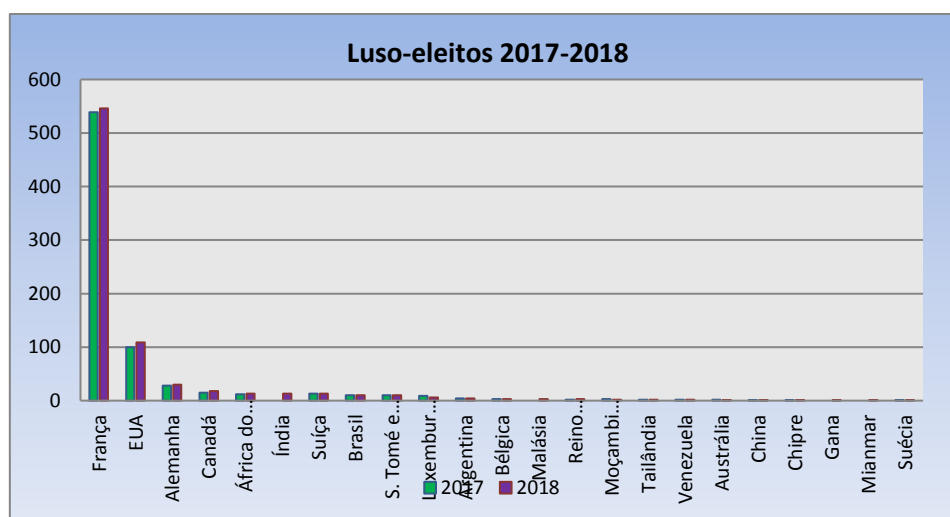
Esta lista é de longe liderada pela França (68,9%), seguindo-se os EUA (13,7%) e a Alemanha (3,8%). O Canadá ocupa o 4º lugar (1,8%), apresentando a África do Sul, a Índia e a Suíça o mesmo número de eleitos (1,6% cada).

Luso-eleitos por país, 2017-2018

País	2017	2018
África do Sul	12	13
Alemanha	28	30
Argentina	4	4
Austrália	2	1
Bélgica	3	3
Brasil	10	10
Canadá	15	18
China	1	1

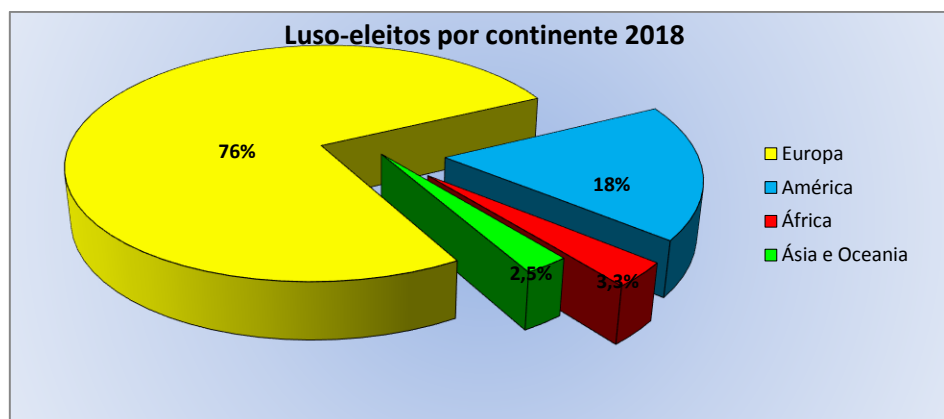
Chipre	1	1
EUA	100	109
França	539	546
Gana	0	1
Índia	0	13
Luxemburgo	9	6
Malásia	0	3
Mianmar	0	1
Moçambique	3	2
Reino Unido	2	3
S. Tomé e Príncipe	10	10
Suécia	1	1
Suíça	13	13
Tailândia	2	2
Venezuela	2	2
<b>Total</b>	<b>757</b>	<b>793</b>

Fonte: DGACCP/EMI



Fonte: DGACCP/EMI

A Europa é o continente onde se encontra a grande maioria dos luso-eleitos (76%), seguindo-se a América com 18%, África com 3,3% e Ásia/Oceânia com 2,5%.



Fonte: DGACCP/EMI

## Comunidade portuguesa no estrangeiro

A comunidade portuguesa e lusodescendente no estrangeiro em 2018 totalizou 5.390.831 pessoas. Os EUA são o país onde reside o maior número de cidadãos nacionais e lusodescendentes (1.375.288), seguidos pelo Brasil (865.975) e por França (615.573). O stock de cidadãos portugueses e lusodescendentes do Canadá ascende a cerca de 483.000, seguindo-se a Suíça e o Reino Unido, com 273.317 e 273.000, respetivamente<sup>3</sup>. Destacam-se ainda a África do Sul, país onde as estimativas indicam o número de cerca de 200.000; a China, com 172.903 (onde se realça a comunidade da Região Administrativa Especial de Macau, que juntamente com Hong-Kong totaliza cerca de 171.000 nacionais) e a Venezuela, com 154.092<sup>4</sup>. Ainda com valores superiores a uma centena de milhar, deve referir-se a Alemanha (146.810), Angola (135.450) e Espanha (100.822). Com valores muito próximos, a comunidade no Luxemburgo (96.544) destaca-se, uma vez que representa cerca de 16% da população total do Grão-Ducado.

Estimativa do número de residentes nacionais nos principais países de emigração portuguesa, 2018

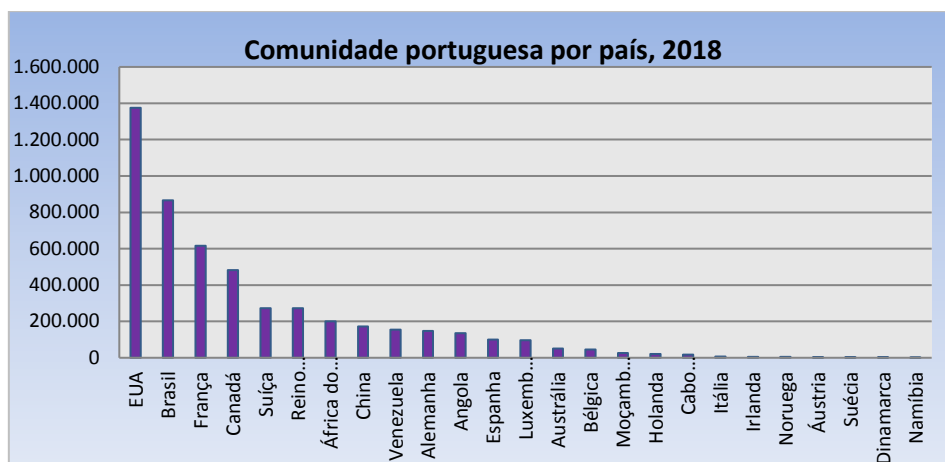
País	2017	2018
África do Sul	101.305	200.000
Alemanha	136.080	146.810
Angola	150.000	135.450

<sup>3</sup> No Reino Unido, as estimativas indicam que o número de nacionais e lusodescendentes poderá ascender a cerca de 400.000.

<sup>4</sup> O Consulado Geral de Portugal em Caracas estima, no entanto, que o número de cidadãos portugueses e lusodescendentes possa ascender a cerca de 700 000 indivíduos.

<b>Austrália</b>	50.000	50.000
<b>Áustria</b>	4.065	4.065
<b>Bélgica</b>	45.816	45.816
<b>Brasil</b>	793.042	865.975
<b>Cabo Verde</b>	17.053	17.053
<b>Canadá</b>	-	483.000
<b>China</b>	170.188	172.903
<b>Dinamarca</b>	3.114	2.670
<b>Espanha</b>	100.822	100.822
<b>EUA</b>	1.375.288	1.375.288
<b>França</b>	-	615.573
<b>Holanda</b>	19.384	20.981
<b>Irlanda</b>	5.575	5.019
<b>Itália</b>	6.088	6.338
<b>Luxemburgo</b>	96.800	96.544
<b>Moçambique</b>	-	26.153
<b>Namíbia</b>	2.822	1.503
<b>Noruega</b>	4.358	4.563
<b>Reino Unido</b>	248.321	273.000
<b>Suécia</b>	4.523	3.983
<b>Suíça</b>	272.641	273.317
<b>Venezuela</b>	309.664	154.092

Fonte: DGACCP/EMI



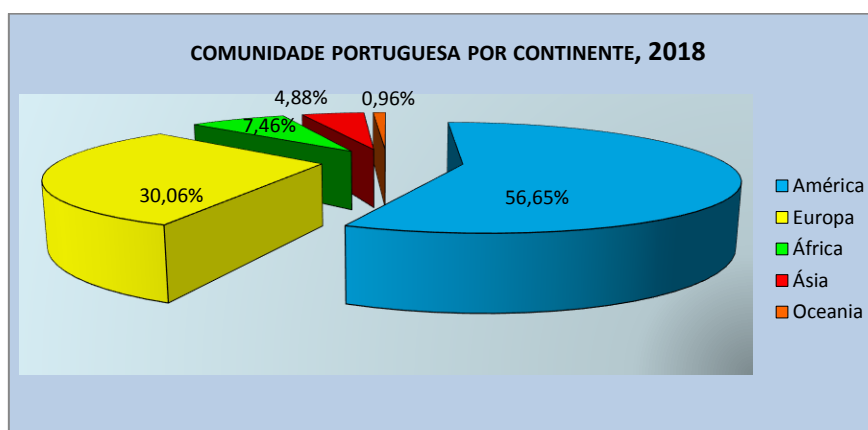
Fonte: DGACCP/EMI

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

Comunidade portuguesa por continente, 2018

América	Europa	África	Ásia	Oceânia	Total
3 053 848	1 620 227	402 184	262 983	51 589	5 390 831

Fonte: DGACCP/EMI



Fonte: DGACCP/EMI

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

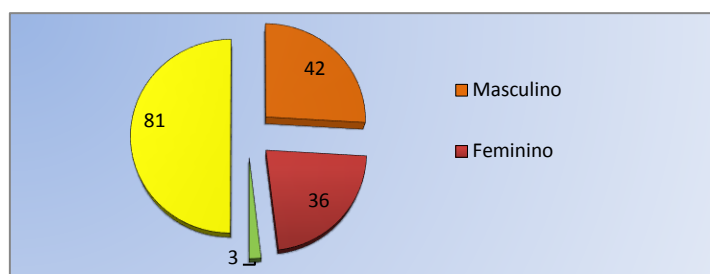
Em 2018 e em comparação com o ano anterior, verificou-se uma acentuada diminuição do número de pedidos de informação (cerca de 50%). Entraram 81



pedidos de informação, distribuídos pelos cinco continentes, num total de 20 países, destacando-se o Reino Unido como o principal país de destino. Dos 81 pedidos, 9 respeitam a exploração laboral, tendo-se verificado, relativamente a 2017 (24 casos), um decréscimo de 62,50% no número de queixas apresentadas.

Proporcionalmente, é o sexo masculino que procura mais informações sobre trabalhar no estrangeiro (52%).

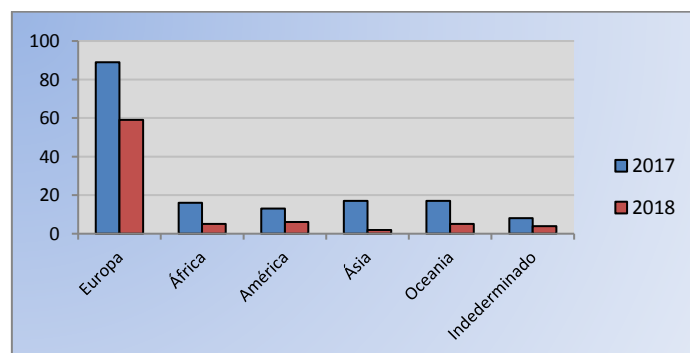
Pedidos de informação, por sexo, 2018



Fonte: DGACCP/EMI

Tendo em consideração os dados do biénio (2017-2018), é possível referir que os números apontam para uma diminuição do interesse em sair de Portugal para o estrangeiro, para viver e trabalhar. A Europa continua a ser o destino preferencial dos portugueses.

Pedidos de informação, por continente, 2017-2018



Fonte: DGACCP/EMI

Pedidos de informação, por continente, 2017-2018

Continente	2017	%	2018	%
Europa	89	55,62%	59	72,84%
África	17	10%	5	6,17%
América	13	8,12%	6	7,41%
Ásia	16	10,63%	2	2,47%
Oceânia	17	10,63%	5	6,17%
Indeterminado	8	5%	4	4,94%
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

Fonte: DGACCP/EMI

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

Em 2018, os pedidos de informação repartem-se por cinco continentes, num total de 20 países, apesar do atual contexto, o Reino Unido é o principal país de destino, seguido de Espanha e Canadá e em terceiro lugar Austrália.

Pedidos de informação, por continente e país, 2017-2018

Continente/ País	2017	2018
<b>Europa</b>	<b>89</b>	<b>59</b>
Alemanha	9	1
Áustria	1	0
Bélgica	2	1
Dinamarca	4	1
Diversos países europeus	0	1
Espanha	4	8
Eslováquia	1	0
França	7	6
Holanda	2	3
Irlanda	5	0
Luxemburgo	1	2
Noruega	1	0
Reino Unido	42	31
Suécia	1	1
Suíça	7	3
Turquia	2	0
Ucrânia		1
<b>África</b>	<b>17</b>	<b>5</b>
Angola	4	2
Argélia	1	0
Burkina Faso	1	0
Cabo Verde	1	0
Camarões	5	3
Costa do Marfim	1	0
Etiópia	1	0
Malawi	1	0
Moçambique	1	0
Uganda	1	0
<b>América</b>	<b>13</b>	<b>6</b>
Argentina	1	0
Canadá	6	5
Colômbia	1	0
EUA	3	1
República Dominicana	1	0
Uruguai	1	0
<b>Ásia</b>	<b>16</b>	<b>2</b>
China	3	0
EAU	8	1
Irão	1	0
Macau	1	0
Tailândia	1	0
Timor	1	1
Vietname	1	0

<b>Oceânia</b>	<b>17</b>	<b>5</b>
Austrália	17	4
Nova Zelândia		1
<b>Indeterminado</b>	<b>8</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>81</b>

Fonte: DGACCP/EMI

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

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

## 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, em maio de 2018, dos contributos e dados estatísticos relevantes para a realização do Relatório de Emigração relativo ao ano de 2017.

## 5. Autoavaliação do QUAR de 2018

### 5.1. Objetivos estratégicos orientadores do Plano de Atividades e QUAR 2018

Nos termos da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, apresenta-se o relatório de autoavaliação do Quadro de Avaliação e Responsabilização da Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas (DGACCP), para o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2018.

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

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

#### Objetivos estratégicos

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

**OE 2:** Orientar e supervisionar a atividade dos postos consulares.

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

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

**OE 5:** Utilização da política de vistos como instrumento da ação externa, com especial enfoque na promoção do turismo e negócios, promovendo as deslocações legítimas e o combate à imigração ilegal.

Para a concretização dos cinco objetivos estratégicos foram definidos 10 objetivos operacionais, 8 diretamente relacionados com os OE, que enquadram as atividades e os projetos que a Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas se propôs desenvolver no ano de 2018.

#### Objetivos operacionais, indicadores e metas

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

### a) Eficácia

- 01:** Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência.
- 02:** Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente.
- 03:** Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro.

### b) Eficiência

- 04:** Implementar a divulgação de relatórios estatísticos
- 05:** Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos.
- 06:** Garantir a repatriação aos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados.
- 07:** Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas.

### c) Qualidade

- 08:** Garantir a qualidade da informação do Portal da Comunidades Portuguesas.
- 09:** Garantir a satisfação dos utilizadores.
- 010:** Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores.

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

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

Os objetivos operacionais programados abrangeram todas as unidades orgânicas da DGACCP contribuindo, assim, para um maior envolvimento coletivo no seu alcance e superação e consequentemente no cumprimento da missão desta Direção Geral.

## 5.2. Análise dos resultados alcançados e desvios verificados

### Reformulação de objetivos, indicadores e metas

Da monitorização do progresso da atividade desenvolvida pela DGACCP em 2018, não foi evidenciada necessidade de se proceder a qualquer ajustamento aos Objetivos/indicadores ou metas aos inicialmente fixados no QUAR.

No **Anexo I** ao presente Relatório são apresentados os resultados para o QUAR de 2018.

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

	Objetivos Operacionais	META	Resultados	Classificação			Taxa realização	Desvios
				Superou	Atingiu	N/atingiu		
EFICÁCIA 45%	<b>01</b>	Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência	<b>Ind.1</b> [70% a 90%]	100,00%	✓		111,11%	11,11%
	<b>02</b>	Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente	<b>Ind.2</b> [75% a 85%]	84,00%		✓	100,00%	0%
			<b>Ind.3</b> 35 a 55 dias	26.5 dias	✓		124,00%	24,00%
	<b>03</b>	Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro	<b>Ind.4</b> [70% a 90%]	100,00%	✓		111,11%	11,11%
			<b>Ind.5</b> [85% a 95%]	100,00%	✓		105,26%	5,26%
EFICIÊNCIA 30%	<b>04</b>	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	<b>Ind.6</b> 10 a 20 dias	14 dias	✓		100,00%	0,00%
	<b>05</b>	Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos	<b>Ind.7</b> 1,5 a 4,5 dias	0,18 dias	✓		120,00%	20,00%
			<b>Ind.8</b> 6 a 18 dias	16,56 dias		✓	100,00%	0,00%
	<b>06</b>	Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados	<b>Ind.9</b> [85% a 95%]	100,00%	✓		105,26%	5,26%
			<b>Ind.10</b> [85% a 95%]	100,00%	✓		105,26%	5,26%

QUALIDADE 25%			<b>Ind.11</b> [85% a 95%]	100,00%	✓			105,26%	5,26%
	07	Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas	<b>Ind.12</b> [85% a 95%]	100,00%	✓			105,26%	5,26%
			<b>Ind.13</b> [85% a 95%]	100,00%	✓			105,26%	5,26%
	08	Garantir a qualidade da Informação do Portal das Comunidades	<b>Ind.14</b> 1-3 dias	1 dia		✓		100,00%	0%
	09	Avaliação da satisfação dos utilizadores	<b>Ind.15</b> [3.8 a 4.2]	4.43	✓			105,47%	5,47%
			<b>Ind.16</b> [3.8 a 4.2]	4.43	✓			105,47%	5,47%
	010	Melhorar conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, satisfação dos colaboradores	<b>Ind.17</b> [75% a 85%]	100,00%	✓			117,64%	17,67%
			<b>Ind.18</b> [3.8 a 4.2]	4.07		✓		100,00%	0%

Pela análise do quadro anterior verifica-se que todos os outros objetivos fixados no QUAR da DGACCP para 2018 aprovado superiormente foram cumpridos ou superados.

Apresenta-se de seguida, objetivo por objetivo, uma análise explicativa aos principais desvios verificados na concretização dos objetivos propostos para o ano de 2018:

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

**Indicador 1** – Percentagem de respostas às ações de prevenção e gestão de crises implementadas

**Meta:** 70% a 90%

**Realizado:** 100%

- Foi assegurada a participação nas reuniões do Grupo de Trabalho de Assuntos Consulares do Conselho da União Europeia (COCON); a participação na Conferência promovida pela Presidência búlgara do Conselho da União Europeia, subordinada à cooperação com o setor privado em matéria de gestão de crises consulares e uso de redes sociais e a participação no Grupo de Peritos em cooperação consular da U.E. para transposição da diretiva 637/2015 relativa à proteção consular de qualquer cidadão europeu não representado num país terceiro.
- No âmbito do planeamento e execução de operações de evacuação de não-combatentes (NEO), foi assegurada a participação nacional na

reunião do Neo Coordination Group (NCG), que decorreu em outubro, em Oslo e foi realizada uma CPAT (Contingency Planning Assistance Team) em abril/maio, à Guiné-Bissau. Foram desenvolvidas diversas iniciativas no sentido de promover a atualização e melhoramento dos planos de contingência existentes.

- A nível interno, continuou-se o trabalho de coordenação com Ministérios setoriais para transposição da Diretiva 637/2015 em matéria de proteção de cidadãos da UE em países terceiros, das quais resultou a publicação do Decreto-Lei nº 14/2018, de 28 de fevereiro que reviu o Regulamento Consular.
- O Gabinete de Emergência Consular (GEC) assegurou o funcionamento ininterrupto da linha de emergência em 2018, tendo sido processadas cerca de **4607** chamadas telefónicas.

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

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

**Indicador 2** – Percentagem de execução de Permanências e Atenas consulares face ao n.º de ações previstas para cada trimestre

**Meta:** 75% a 85%

**Realizado:** 84%

Objetivo atingido dentro da meta estabelecida.

Em 2018, 46 postos consulares em 26 países de seis continentes diferentes realizaram 584 presenças consulares das 696 programadas (84%), um número semelhante ao de 2017 (618 deslocações). Foram atendidos quase 39 mil utentes (mais 11% do que em 2017) e processados mais de 48 mil atos (mais 12,6% do que em 2017).

A taxa de realização foi de 100%.

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

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

**Realizado:** Tempo médio de 26.5 dias

Por uma questão de conveniência de serviço e eficácia, em 2018, os relatórios das permanências consulares foram apresentados semestralmente, respetivamente, a 3 de agosto de 2018 e a 1 de fevereiro de 2019, verificando-se uma superação da meta fixada, que depende da transmissão pelos Postos consulares dos dados das permanências realizadas.

O tempo médio foi de 26.5 dias, com uma taxa de realização de 124%.



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

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

**Meta:** 70% a 90%

**Realizado:** 100%

Em 2018, foram realizadas todas as ações planeadas nesta matéria: procedeu-se à atualização da informação constante das fichas específicas sobre trabalhar no estrangeiro, disponibilizadas no Portal das Comunidades Portuguesas; à distribuição de folhetos e cartazes junto das Câmaras Municipais com Gabinetes de Apoio ao Emigrante e foi assegurada a participação num programa específico de informação sobre a temática “Trabalhar no Estrangeiro” da Rádio Local “Festival”, no âmbito de Protocolo estabelecido entre aquela rádio e o Gabinete do SECP.

A taxa de realização foi de 111,11%

**Indicador 5** – N.º de atendimentos

**Meta:** 85% a 95%

**Realizado:** 100%

Objetivo superado.

Foi dada resposta à totalidade das solicitações recebidas nesta matéria.

A taxa de realização foi de 105,26%.

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

**Indicador 6** – Data de divulgação relatório consolidado referente a nacionais detidos, expulsos/deportados e repatriados

**Meta:** 10 a 20 dias após apresentação relatórios setoriais

**Realizado:** 14 dias

Objetivo cumprido.

O relatório consolidado foi apresentado a 14 de fevereiro, 14 dias após a apresentação do último relatório setorial, que ocorreu a 25 de janeiro.

A taxa de realização foi de 100%.

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

**Indicador 7** - Tempo médio de concessão de vistos de curta duração

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

**Realizado:** 0,21 dias

Objetivo claramente ultrapassado. O tempo médio de análise dos pedidos de visto C sem consultas a outros Serviços foi de **0,18 dias**, não chegando a 1 dia. A taxa de realização foi de 120%

**Indicador 8** – Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes

**Meta:** 6 a 18 dias

**Realizado:** 16,56 dias

Objetivo cumprido.

O tempo médio de concessão de vistos a estudantes foi de **16,56** dias.

Taxa de realização de 100%.

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

**Indicador 9** – Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados

**Meta:** 85% a 95%

**Realizado:** 100%

Objetivo superado.

Para a prossecução deste objetivo concorreram os serviços da Direção de Serviços de Emigração e da Direção de Serviços Regional, tendo sido abrangidas na execução das atividades ligadas ao objetivo em apreço, um total de cerca de 3 497 pessoas.

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

**Indicador 10** – Percentagem de respostas às solicitações dos GAE'S

**Meta:** 85% a 95%

**Realizado:** 100%

Objetivo superado.

Foi dada resposta à totalidade dos pedidos de esclarecimentos recebidos dos Gabinetes de Apoio ao Emigrante, num universo de **4.912** pedidos, num tempo médio de resposta de 2 dias.

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

**Indicador 11** – Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática

**Meta:** 85% a 95%

**Realizado:** 100%

Objetivo superado. Todos os bens recebidos nos Serviços foram devidamente encaminhados aos postos consulares através de mala diplomática, para serem entregues aos detidos.

A taxa de realização foi de 105,26%

**Objetivo 7 – Promover 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 superado.

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

**Indicador 13** – N.º de ações de formação realizadas sobre o novo regulamento de atribuição de apoios financeiros, face ao previsto

**Meta:** 85% a 95%

**Realizado:** 100%

Realizaram-se as 4 sessões de formação previstas dirigidas a titulares e funcionários dos postos consulares e a dirigentes associativos de países com comunidades portuguesas mais significativas, abrangendo 32 postos consulares em 15 países.

A taxa de realização foi de 105,26%

**Objetivo 8 – Garantir a qualidade da informação do Portal das Comunidades Portuguesas**

**Indicador 14** – Prazo de atualização dos conteúdos

**Meta:** 1 a 3 dias

**Realizado:** 1 dia

Objetivo atingido.

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

A taxa de realização foi de 100%.

### **Objetivo 9 – Garantir a satisfação dos utilizadores**

**Indicador 15** – Nível de satisfação dos utilizadores externos

**Meta:** 3.8 a 4.2

**Realizado:** 4.43

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

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

A escala aplicada foi de 1 a 5, correspondendo o nível 1 a *Muito insatisfeito* e o nível 5 a *Muito satisfeito*. O índice global de satisfação foi de 4.43, o que corresponde a uma taxa de realização de 105,47%, tendo em conta que a meta prevista se situava entre 3.8 a 4.2.

O objetivo foi superado.

**Indicador 16** – Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular

**Meta:** 3.8 a 4.2

**Realizado:** 4.43

A aferição do grau de satisfação dos utilizadores da rede consular foi aferida pelo mesmo questionário e nos mesmos moldes do enviado para os utilizadores externos da DGACCP, tendo o índice global de satisfação sido igualmente de 4.43, correspondente a uma taxa de realização de 105,47%.

O objetivo foi superado.

### **Objetivo 10 – 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:** 100%

O objetivo foi superado.

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

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

**Indicador 18 – Nível de satisfação dos colaboradores**

**Meta:** 3.8 a 4.2

**Realizado:** 4,07

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

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

Obteve-se uma taxa de respostas de 40,27% e um índice positivo de 4,07 de satisfação global dos trabalhadores com a DGACCP.

O objetivo foi claramente atingido.

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

#### Recursos Humanos

O Mapa de Pessoal da DGACCP aquando da elaboração do QUAR de 2018, identificava um total de 87 postos de trabalho, dos quais 13 consubstanciavam lugares de Direção superior e intermédia.

No final de 2018, a DGACCP contava com 75 postos de trabalho ocupados. O desvio verificado entre o número de efetivos planeados no início do ano e os apurados à data de 31 de dezembro de 2018, ocorreu por força de situações de mobilidade interna noutros serviços e de colocação nos serviços periféricos externos do MNE, em regime de comissão de serviço, a par da alteração efetuada ao mapa de pessoal com o reforço da equipa de técnicos superiores por compensação nas vagas existentes e não ocupadas de assistentes técnicos.

A alteração do mapa de pessoal teve fundamento na evolução dos dossiers técnicos e da complexidade dos procedimentos executados pela DGACCP, no desenvolvimento das suas atribuições, que exige um acompanhamento técnico especializado, próprio do perfil de competências de um trabalhador da carreira técnica superior.

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 2018, 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	9	-2
Diplomata	12	12	8	-5
Técnico Superior	12	29	33	+4
Assistente Técnico	8	30	23	-7
Assistente Operacional	5	3	0	-3
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>87</b>	<b>75</b>	<b>-12</b>

## Recursos Financeiros

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

Para 2018, foi aprovado um orçamento inicial para a DGACCP, considerando todas as fontes de financiamento (OE + Receitas Próprias + Transferências no âmbito da AP + Financiamento U.E.), no montante de 9.413.999 de euros.

Contudo, no cumprimento do disposto, em matéria de disciplina orçamental, na Lei que aprova o Orçamento do Estado para o ano de 2018 e no Decreto-lei de Execução Orçamental, procedeu-se à cativação das dotações orçamentais iniciais pelos montantes e nas rubricas identificadas naqueles diplomas.

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

Despesas por agrupamento	Orçamento Corrigido Disponível	Executado	Taxa de execução
<b>Receitas Gerais</b>	<b>3.196.174</b>	<b>2.608.038</b>	<b>82%</b>
Despesas com pessoal	2.629.773	2.215.237	84%
Aquisição de bens e serviços	559.401	390.051	70%
Outras despesas correntes	0	0	0%
Transferências correntes	7.000	2.750	39%
<b>Receitas próprias</b>	<b>5.879.606</b>	<b>5.866.673</b>	<b>100%</b>
<b>Transf. no âmbito das AP</b>	<b>162.949</b>	<b>444.530</b>	<b>273%</b>
<b>Financiamento UE</b>	<b>56.530</b>	<b>16.173</b>	<b>29%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9.295.259</b>	<b>8.935.414</b>	<b>96%</b>

A taxa de execução orçamental da DGACCP situou-se em 96%.



<b>QUAR: 2018</b>											
<b>Ministério dos Negócios Estrangeiros</b>											
<b>DIREÇÃO GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS</b>											
<b>MISSÃO</b>											
Assegurar a efetividade e a continuidade da ação do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) nos domínios da atividade consular desenvolvida nos serviços periféricos externos no âmbito da proteção e administração consular, da coordenação e execução da política de apoio à emigração e comunidades portuguesas no estrangeiro, e da emissão e concessão de vistos Schengen e nacionais.											
<b>Objetivos Estratégicos</b>											
OE 1: Garantir a prestação de apoio consular aos cidadãos portugueses no estrangeiro e aos cidadãos de outros Estados-membros da U.E.											
OE 2: Orientar e supervisionar a atividade dos postos consulares											
OE 3: Otimizar a estrutura dos serviços consulares através de uma maior informatização e racionalização do trabalho											
OE 4: Conceber e propor programas de ação, decorrentes das políticas definidas pelo MNE, na relação com os cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, bem como aos que trabalham ou pretendem trabalhar no estrangeiro e aos já regressados, em coordenação com entidades públicas e privadas, nacionais e estrangeiras e outras organizações internacionais											
OE 5: Utilização da política de vistos como instrumento da ação externa, com especial enfoque na promoção do turismo e negócios, promovendo as deslocações legítimas e o combate à imigração ilegal.											
<b>Objetivos Operacionais</b>											
<b>EFICÁCIA</b>											
<b>O1. Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência (OE1)</b>											Ponderação: 35%
Indicadores	2015	2016	2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1: Percentagem de respostas às ações de prevenção e gestão de crises implementadas	100%	100%	100%	80%	10%	100%	100%	100%	111,11%	Superado	11,11%
<b>O2. Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente (OE1)</b>											Ponderação: 35%
Indicadores	2015	2016	2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2: Percentagem de execução de Permanências e Atenas consulares face ao n.º de ações previstas para cada trimestre.	90%	91%	82%	80%	5%	100%	50%	84,00%	100%	Atingido	0%
Ind 3: Elaboração de relatórios trimestrais das Permanências e Atenas Consulares	n.d.	39 dias	21,5 dias	45 dias após o último dia útil do trimestre anterior	10 dias	26 dias	50%	26,5 dias	124%	Superado	24%
<b>O3. Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro (OE4)</b>											Ponderação: 30%
Indicadores	2015	2016	2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4: N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/ outras entidades face ao planeado	100%	100%	112,50%	80%	10%	100%	50%	100%	111,11%	Superado	11,11%
Ind 5: N.º de atendimentos	100%	100%	100%	90%	5%	100%	50%	100%	105,26%	Superado	5,26%
<b>EFICIÊNCIA</b>											
<b>O4. Implementar a divulgação de relatórios estatísticos (OE 3)</b>											Ponderação: 25%
Indicadores	2015	2016	2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 6: Data de divulgação relatório consolidado referente a nacionais detidos, expulsos/deportados e repatriados	n.d.	n.d.	n.d.	15 dias após apresentação relatórios setoriais	5 dias	8 dias	100%	14 dias	100%	Atingido	0%
<b>O5. Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos. (OE5)</b>											Ponderação: 25%
Indicadores	2015	2016	2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7: Tempo médio de concessão de vistos de curta duração	0,22 dias	0,32 dias	0,21 dias	3 dias	1,5 dias	1 dia	50%	0,18 dias	120%	Superado	40%
Ind 8: Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes	8,82 dias	9,8 dias	14,7 dias	12 dias	6 dias	4 dias	50%	14,7 dias	100%	Atingido	0%
<b>O6. Garantir a repatriação aos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados (OE 4)</b>											Ponderação: 25%
Indicadores	2015	2016	2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 9: Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	106%	100%	100%	90%	5%	100%	35%	100%	105,26%	Superado	5,26%
Ind 10: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's	100%	100%	100%	90%	5%	100%	35%	100%	105,26%	Superado	5,26%
Ind 11: Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por má diplomática	100%	100%	100%	90%	5%	100%	30%	100%	105,26%	Superado	5,26%
<b>O7. Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas (OE 4)</b>											Ponderação: 25%
Indicadores	2015	2016	2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 12: Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados	100%	100%	100%	90%	5%	100%	50%	100%	105,26%	Superado	5,26%
Ind 13: N.º de ações de formação realizadas sobre o novo regulamento de atribuição de apoios financeiros, face ao previsto	n.d.	n.d.	n.d.	90%	5%	100%	50%	100%	105,26%	Superado	5,26%
<b>QUALIDADE</b>											
<b>O8. Garantir a qualidade da informação do Portal da Comunidades Portuguesas (OE3)</b>											Ponderação: 35%
Indicadores	2015	2016	2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 14: Prazo de atualização conteúdos	1 dia	1 dia	1 dia	2 dias	1 dia	0,5 dias	100%	1 dia	100%	Atingido	0%

O9. Garantir a satisfação dos utilizadores											Ponderação:		35%
Indicadores	2015	2016	2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio		
Ind 15: Nível de satisfação dos utilizadores externos	4,15	4,24	4,09	4	0,2	5	50%	4,43	105,47%	Superado	5,47%		
Ind 16: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	4,15	4,24	4,09	4	0,2	5	50%	4,43	105,47%	Superado	5,47%		
O10. Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores											Ponderação:		30%
Indicadores	2015	2016	2017	Meta 2018	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio		
Ind 17: Taxa de execução do plano de formação aprovado	95,00%	92,30%	100%	80%	5%	100%	50%	100%	117,64%	Superado	17,64%		
Ind 18: Nível de satisfação dos colaboradores	3,81	3,87	3,93	4	0,2	5	50%	4,07	100%	Atingido	0%		
Os objetivos mais relevantes são: O1, O2 e O3													
Recursos Humanos - 2017		Pontuação			Pontos Planeados			Pontos Executados		Desvio			
Dirigentes - Direcção superior		20			40			40		0			
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa		16			176			144		-32			
Diplomata		12			144			96		-48			
Técnico Superior		12			348			396		48			
Assistente Técnico		8			240			184		-56			
Assistente Operacional		5			15			0		-15			
Total					963			860		-103			
Nº de Effectivos no Serviço		31-12-2015		31-12-2016		31-12-2017		31-12-2018					
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço		78		77		72		75					
Recursos Financeiros (euros) - 2018								Orçamento		Realizado		Desvio	
Orçamento Funcionamento								9.413.999 €		8.935.414,00 €		- 478.585,00 €	
Aquisição de bens e serviços								6.181.570,00 €		6.388.592,00 €		207.022,00 €	
Despesas com o Pessoal								2.639.892,00 €		2.228.712,00 €		- 411.180,00 €	
Outras despesas correntes								592.537,00 €		318.109,00 €		- 274.428,00 €	
PIDDAC												- €	
Outros												- €	
Total								9.413.999,00 €		8.935.414,00 €		- 478.585,00 €	
Indicadores					Fonte de Verificação								
Ind 1: Percentagem de respostas às ações de prevenção e gestão de crises implementadas					Relatório de Atividades DGACCP / DS								
Ind 2: Percentagem de execução de Permanências e Atenas consulares face ao n.º de ações previstas para cada trimestre.					Relatório de Atividades DGACCP / DS								
Ind 3: Elaboração de relatórios trimestrais das Permanências e Atenas Consulares					Relatório de Atividades DGACCP / DS								
Ind 4: N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/ outras entidades face ao planeado					Relatório de Atividades DGACCP / DS								
Ind 5: N.º de atendimentos					Relatório de Atividades DGACCP / DS								
Ind 6: Data de divulgação relatório consolidado referente a nacionais detidos, expulsos/deportados e repatriados					Relatório de Atividades DGACCP / DS								
Ind 7: Tempo médio de concessão de vistos de curta duração					Relatório de Atividades DGACCP / DS								
Ind 8: Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes					Relatório de Atividades DGACCP / DS								
Ind 9: Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados					Relatório de Atividades DGACCP / DS								
Ind 10: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's					Relatório de Atividades DGACCP / DS								
Ind 11: Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática					Relatório de Atividades DGACCP / DS								
Ind 12: Taxa de execução das acções previstas, em função dos pedidos solicitados					Relatório de Atividades DGACCP / DS								
Ind 13: N.º de ações de formação realizadas sobre o novo regulamento de atribuição de apoios financeiros, face ao previsto					Relatório dos questionários de satisfação								
Ind 14: Prazo de atualização conteúdos					Relatório dos questionários de satisfação								
Ind 15: Nível de satisfação dos utilizadores externos					Relatório dos questionários de satisfação								
Ind 16: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular					Relatório dos questionários de satisfação								
Ind 17: Taxa de execução do plano de formação aprovado					Relatório dos questionários de satisfação								
Ind 18: Nível de satisfação dos colaboradores					Relatório dos questionários de satisfação								



# Relatório de Atividades | 2018

## OBJECTIVOS 2018

Serviço: Direcção-Geral Dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas												
								AVALIAÇÃO FINAL				
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a satisfação dos utilizadores	Nível de Satisfação dos Utilizadores externos	[3.8 a 4.2]	4,4%	4,43	105,47%	5	0,70	4,37
				Garantir a satisfação dos utilizadores da rede consular	Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	[3.8 a 4.2]	4,4%	4,43	105,47%	5		
			Q	Garantir a qualidade da Informação do Portal das Comunidades	Prazo de atualização dos Conteúdos	[1 a 3 dias]	8,8%	1 dia	100,00%	3		
			EF	Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência	Percentagem de respostas às ações implementadas	[70% a 90%]	15,8%	100,00%	111,11%	5	3,37	
			EF	Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro	N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/ outras entidades face ao planeado	[70% a 90%]	6,8%	100,00%	111,11%	5		
					N.º de atendimentos	[85% a 95%]	6,8%	100,00%	105,26%	5		
			EF	Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente	Percentagem de execução de permanências e antenas consulares face ao n.º de ações previstas para cada trimestre	[75% a 85%]	7,9%	84,00%	100,00%	3		
					Elaboração de relatórios trimestrais das Permanências e Antenas Consulares	35 a 55 dias após o último dia útil do trimestre anterior	7,9%	26,5 dias	124,00%	5		
			ef	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	Data de divulgação relatório consolidado referente a nacionais detidos, expulsos/deportados e repatriados	30 dias após apresentação relatórios estatísticos	7,5%	14 dias	100,00%	3		
			ef	Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos	Tempo médio de concessão de vistos de curta duração	[1,5 a 4,5 dias]	3,8%	0,18 dias	120,00%	5		
					Percentagem de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes	[6 a 18 dias]	3,8%	14,7 dias	100,00%	3		
			ef	Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados	Percentagem do n.º de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	[85% a 95%]	2,5%	100,00%	105,26%	5		
					Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's	[85% a 95%]	2,5%	100,00%	105,26%	5		
					Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	[85% a 95%]	2,6%	100,00%	105,26%	5		
			ef	Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas	Taxa de execução das acções previstas, em função dos pedidos solicitados	[85% a 95%]	3,8%	100,00%	105,26%	5		
					N.º de ações de formação realizadas sobre o novo regulamento de atribuição de apoios financeiros, face ao previsto	[85% a 95%]	3,8%	100,00%	105,26%	5		
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef									
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	[75% a 85%]	3,8%	100,00%	117,00%	5	0,30	
				Nível de satisfação dos colaboradores	[3.8 a 4.2]	3,8%	4,07	100,00%	3			
Dirigente: Data:		Embaixador Júlio Vilela			100%			106,984%			AVALIAÇÃO 4,37	

Dirigente: Embaixador Júlio Vilela  
Data:

100%

106,984%

AVALIAÇÃO 4,37

**Avaliação Final** 4,37  
Eficácia 4,65  
Eficiência 4,25  
Qualidade 4,00

#### **5.4. Avaliação das atividades realizadas em 2018 por unidades orgânicas**

Direção de Serviços de Administração e Proteção  
Consulares



## **Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares – SAC**

### **Relatório de Atividades 2018**

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

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

**Responsável:** Dra. Cláudia Boesch

#### **Missão/Atribuições:**

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

- Acompanhar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos postos e seções consulares;
- Dirigir e fiscalizar os atos de Registo Civil e Notariado praticados pelos postos consulares;
- Supervisão da aplicação da tabela de emolumentos consulares e a arrecadação da correspondente receita, mantendo a necessária articulação com os demais serviços;
- Propor a criação, extinção e encerramento dos postos e 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;
- Dar parecer sobre a dotação em recursos humanos e financeiros dos postos e seções consulares;
- Proceder ao reconhecimento das assinaturas dos funcionários consulares portugueses quando não estiverem autenticadas com o selo branco ou ofereçam dúvidas;
- Analisar e tratar as queixas e reclamações relativas aos serviços de atendimento nos postos consulares e propor eventuais medidas a tomar, sem prejuízo das competências próprias da Inspeção Diplomática e Consular.

Em matéria de proteção consular:

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

Em matéria de emergência consular:

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

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

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

- O Gabinete de Emergência Consular (GEC) assegurou o funcionamento ininterrupto da linha de emergência em 2018, tendo sido processadas cerca de **4607** chamadas telefónicas.

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

- Participação em 6 reuniões do Grupo de Trabalho de Assuntos Consulares do Conselho da União Europeia (COCON): 04 de fevereiro; 18 de abril, 22 de junho; 28 de setembro, 30 de outubro e 30 de novembro nas quais é feita a coordenação europeia em matéria consular, nomeadamente em matéria de gestão e prevenção de crises e situações de emergência.
- Participação na Conferência promovida pela Presidência búlgara do Conselho da União Europeia, que teve lugar a 18 e 19/4/18, subordinada à cooperação com o sector privado em matéria de gestão de crises consulares e uso de redes sociais.
- Dando seguimento à Deliberação do Conselho de Ministros 254/2016 que aprovou o Plano Nacional de Regresso, a 28-07-2016, foram desenvolvidas diversas iniciativas no sentido de promover a atualização e melhoramento dos planos de contingência existentes. No âmbito do planeamento e execução de operações de evacuação de não-combatentes (NEO), foi assegurada a participação nacional na reunião do Neo Coordination Group (NCG), em outubro, em Oslo e foi realizada uma CPAT (Contingency Planning Assistance Team) em abril/maio, à Guiné-Bissau.
- Participação no Grupo de Peritos em cooperação consular da U.E. para transposição da diretiva 637/2015 relativa à protecção consular de qualquer cidadão europeu não representado num país terceiro, que se reuniu a 22/06/18.

- A nível interno, continuação do trabalho de coordenação com Ministérios sectoriais para transposição da Directiva 637/2015 em matéria de protecção de cidadãos da UE em países terceiros, das quais resultou a publicação do Decreto-Lei nº 14/2018, de 28 de fevereiro que reviu o Regulamento Consular.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Processamento, tratamento e encaminhamento dos pedidos de apoio.</li> </ul>	Processar 90% dos pedidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Superado Resposta a 100%</li> </ul>

- Os pedidos foram maioritariamente recebidos via telefone ou por email. Em 2018, foram processadas cerca de **4.607** chamadas telefónicas e **5.860** mensagens de correio electrónico, perfazendo um total de **10.423** contactos. Todos os pedidos foram tratados ou encaminhados aos serviços competentes para resposta pelo que nessa medida a meta foi ultrapassada.
- Foi dada resposta a todos os casos de crise ou emergência colocados ao GEC, num total de **93** casos.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboração de um folheto com alertas sobre detenções no estrangeiro, com especial enfoque para o tráfico de droga e sua divulgação quer através dos Portais institucionais, quer junto dos aeroportos e media</li> </ul>	Divulgação no Portal até 30 de setembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ O folheto foi atempadamente preparado, contudo a sua publicação no Portal das Comunidades, por motivos alheios aos serviços só ocorreu a 7 de novembro. O folheto foi entregue antes da data prevista.</li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar a divulgação de relatórios estatísticos.</li> </ul>	<p>Apresentação dos relatórios semestrais</p> <p>Meta:</p> <p>31 jan. / 31 jul. (detidos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A elaboração de relatórios estatísticos referente a nacionais detidos foi devidamente efetuada, tendo sido apresentados 2 relatórios semestrais, que foram superiormente validados a 10 de janeiro de 2018 e 13 de julho.</li> </ul>

	<p>Semestralmente (Ocorrências do Gabinete de Emergência Consular)</p> <p>31 jan. / 31 jul. (repatriados)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A elaboração dos relatórios das ocorrências do Gabinete de Emergência Consular foi efetuada, tendo sido enviados a 6 de fevereiro de 2018 e 29 de junho de 2018.</li> <li>▪ A elaboração de relatórios estatísticos referente a nacionais repatriados foi devidamente efetuada, tendo sido apresentados 2 relatórios semestrais em 8 de janeiro de 2018 e 5 julho 2018.</li> </ul>
--	---	---

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

- O objetivo foi superado, uma vez que todos os pedidos que chegaram à DS SAC tiveram resposta. Foi feito ainda o devido encaminhamento das situações que não se inseriam nas esferas de competência da DS SAC para a devida resolução.
- Foram respondidos, numa média diária, cerca de **50** emails chegados ao correio institucional do DS SAC, sobre os mais variados assuntos.
- Durante o ano de 2018, foram rececionados na caixa de email institucional da DS SAC mais de **9.000** emails.
- No Gabinete de Atendimento ao Público na dependência da DS SAC foram praticados **63.134** atos.
- Foram emitidas **21.750** faturas eletrónicas e a receita cobrada em conformidade com a legislação aplicável. A receita total arrecadada foi de **315.670** mil Euros.
- Foram atendidos uma média diária de **80** utentes, perfazendo um total de **20.160** atendimentos presenciais, mais cerca de **3.780** esclarecimentos via telefónica.
- De referir que os dados supra mencionados, demonstram que houve um acréscimo de atendimentos em 2018 face a 2017, apesar de todos os constrangimentos com que o Gabinete de Atendimento ao Público de debateu no ano transato (obras e alteração de procedimentos internos).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar a repatriação de cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e de cidadãos da UE no âmbito da Directiva 635/2015</li> </ul>	Responder a 90% dos pedidos apresentados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superado Resposta a 100%</li> </ul>

- Em 2018 foi dado o devido andamento a todos os pedidos de apoio recebidos. Foram tratados **67** pedidos de repatriação de nacionais que se encontravam no estrangeiro sem meios para regressar a Portugal.
- Contudo, a despesa contraída em 2018 foi superior à realizada no ano de 2017, devido à proveniência dos cidadãos repatriados, uma vez que as viagens tiveram custos bastante elevados.
- O valor que foi possível recuperar para o Estado português em relação às verbas adiantadas para pagamento de repatriações, sofreu em 2018 um decréscimo em relação ao ano de 2017, mantendo-se a tendência verificada nos anos anteriores.

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

No decorrer do ano de 2018, foram registados **166** casos de novas detenções de cidadãos nacionais no estrangeiro. No ano de 2017, registaram-se 168 casos de detenção.

Foram enviadas, em 2018, aos postos consulares, **108** encomendas com bens de 1ª necessidade, entregues na DS SAC por familiares de cidadãos nacionais detidos no estrangeiro.

Foram igualmente prestados esclarecimento de dúvidas quanto aos processos de detenção e informações às famílias, quando solicitado, bem como apoio aos familiares dos detidos e aos próprios na obtenção e encaminhamento de documentação diversa (segurança social, procurações, declaração de insuficiência económica, etc).

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

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar nos postos consulares as aplicações SIRIC e Cartão de Cidadão</li> </ul>	Meta: 15 Postos consulares	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superado</li> </ul>



- O objetivo foi superado, uma vez que em 2018, foram abrangidos com a implementação da aplicação do Cartão do Cidadão, **11** Postos Consulares e **2** Escritórios Consulares; e com a implementação da aplicação SIRIC, **10** Postos Consulares e **2** Escritórios Consulares.
- Complementarmente, foram realizadas por formadores do Instituto dos Registos e Notariado, 1 ação de formação e-learning em CC, que decorreu no último trimestre de 2018, na qual estiverem inscritos 24 formandos de 16 Postos Consulares, assim como uma ação de formação e-learning em SIRIC, iniciada em novembro de 2017 e terminada já no final de janeiro de 2019, na qual estiverem inscritos 25 formandos de 13 Postos Consulares, as quais foram coordenadas pela DS SAC.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Assegurar a atualização de conteúdos e de informação relevante do Portal das Comunidades Portuguesas.	Atualização no prazo de 1-3 dias.	▪ Cumprido

- 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 atualizados **105** conselhos aos viajantes e inseridos **35** avisos e **18** alertas.
- Foi enviada uma circular aos postos a solicitar a atualização dos Conselhos aos Viajantes.

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Óbitos:</b> Foram tratados <b>80</b> processos de cidadãos portugueses falecidos no estrangeiro e efetuadas as necessárias diligências no sentido de localizar e informar as famílias dos cidadãos falecidos, quando tal se verificou necessário. Foi prestado apoio aos postos e às famílias no que respeita à obtenção de documentação relativa ao óbito.</li> <li>▪ Foi igualmente atualizada a base de dados relativa a cidadãos nacionais vítimas de crimes violentos (assassinatos, raptos, assaltos violentos) ocorridas no estrangeiro.</li> <li>▪ Foram tratados cerca de <b>300</b> pedidos relativos à gestão dos utilizadores para acesso às aplicações informáticas do Sistema Integrado do Registo e Identificação Civil (SIRIC), Cartão de Cidadão e Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português (SIPEP).</li> <li>▪ Foi dada formação básica a funcionários da Secretaria de Estado que foram destacados em comissão de Serviço ou em Missão de Serviço para reforçar alguns Postos Consulares, nomeadamente sobre aplicação do Regulamento Consular, Tabela de Emolumentos Consulares, Atos de Registo Civil e Notariado e emissão de documentos.</li> <li>▪ Foi igualmente dada formação aos funcionários diplomáticos em transição para ocupar cargos em Postos Consulares e aos funcionários que ingressam na carreira diplomática.</li> <li>▪ Deu-se continuidade à aplicação do procedimento de pagamento por parte dos Tribunais e outras entidades aos Postos Consulares, de acordo com o previsto no artigo 31º da Tabela de Emolumentos Consulares, através de comunicações para os postos consulares</li> </ul>

e/ou tribunais e elaboração de quadros para envio à DS SAF para futura emissão de recibos. Foram devidamente tratados **806** processos relacionados com esta matéria.

- Foram processados pelo **Centro Emissor para a Rede Consular** durante o ano de 2018, **2.235** pedidos de bilhete de identidade enviados pelos Postos Consulares, autorizada a emissão de **9.437** Títulos de Viagem Única, **800** Passaportes Temporários, **25** Emergency Travel Documents e **145** segundos Passaportes Comuns. Foi ainda dado seguimento a **103** pedidos de fornecimento dos mais variados impressos para emissão de documentos de identificação e viagem.
- Foram recebidos na DSAC **12.310 pedidos de paradeiro**, provenientes das mais diversas entidades (tribunais, solicitadores e agentes de execução, particulares, empresas públicas e outras entidades), aos quais foi dada devida resposta e tratamento.
- Participação no trabalho de coordenação para a elaboração do **Guia do Adepto**, da responsabilidade da Direção Geral do Consumidor, em que estiveram igualmente envolvidas outras entidades externas ao MNE (Federação Portuguesa de Futebol; Polícia de Segurança Pública e Associação Portuguesa de Agência de Viagens e Turismo), destinado aos adeptos que se deslocaram à Rússia para assistir ao Mundial de Futebol 2018. A este propósito foram ainda desenvolvidas várias iniciativas com o objetivo de assegurar em caso de necessidade a assistência e protecção consular aos cidadãos nacionais que se deslocaram à Rússia durante o decorrer do referido evento.
- Importante destacar também a produção informativa tendente a aconselhar quem viaja a ter particular cuidado na preparação da viagem, saber o que cada posto consular pode fazer por cada cidadão.
- Em matéria de preparação e gestão de crises consulares, preparação do **Seminário “Prevenir e Proteger** – uma abordagem integrada dos conflitos e crises externos” que teve lugar em dezembro de 2018.
- O **GEC** continuou a assumir as incumbências de acompanhamento, informação e reporte à rede diplomática estrangeira acreditada em Portugal, de dados sobre fenómenos atmosféricos extremos (incêndios de Monchique) ou casos imprevistos (deslizamento de terras na pedreira de Borba e descarrilamento do elétrico na Lapa) ocorridos em território nacional com vítimas estrangeiras, numa ação levada a cabo com o precioso apoio e intervenção da Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC). Neste âmbito, realizou-se em colaboração com a ANPC, uma sessão de esclarecimento sobre os procedimentos nacionais previstos para resposta a eventos sísmicos, com incidência na articulação com as missões diplomáticas e consulares acreditadas em Lisboa.
- **Registo ao Viajante**: foram registadas deslocações de particulares, funcionários de empresas e escolas e sua comunicação aos postos nos respectivos países de destino, num total de **1.999** viagens. Foram processadas 393 viagens de lazer, 142 viagens de trabalho e 1464 viagens de estudo. Desde janeiro de 2018, registaram-se na APP Registo ao Viajante para telemóveis, **7.466** novos utilizadores, tendo sido feitos **11.320** registos de viagem e foram recebidos **34** pedidos de SOS.
- Elaboração de propostas de criação e definição das áreas de jurisdição de **Consulados Honorários**, bem como de exoneração e nomeação dos respetivos titulares e execução das propostas de atribuição de competências alargadas e de subvenções para apoio ao pagamento das despesas suportadas pelos respetivos titulares no exercício das suas funções.
- Elaboração de uma alteração (a primeira) ao despacho que atualizou as áreas de jurisdição consular, sua publicação em DR e envio de circular a informar os postos.

- Monitorização e instrução de todos os pedidos de autorização para a prática de atos consulares apresentados pelos titulares dos postos consulares: foi dado o devido e atempado andamento a todos os pedidos recebidos dos postos consulares.
- Rede consular de carreira e rede consular honorária: definição de critérios de operacionalidade e respectivo mapeamento.
- Elaboração de proposta de subsídios aos Consulados Honorários.
- Participação na preparação do **Seminário de Cônsules honorários de Portugal no Mundo "Rede Honorária de Portugal no Mundo: realidade e potencial"**, que teve lugar em abril de 2018.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	4
Diplomatas	2
Técnico Superior	8
Assistente Técnico	13
Assistente operacional	0
<b>Total</b>	<b>27</b>

Autoavaliação
<p><b>Objetivo 01 (Eficácia)</b> – Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência – <u>Indicador 1</u> - Percentagem de respostas às ações de prevenção e gestão de crises implementadas – O objetivo foi superado, tendo sido dada respostas a todas as solicitações, conforme consta no Relatório de Atividades.</p> <p><b>Objetivo 04 (Eficiência)</b> – Implementar a Divulgação de Relatórios Estatísticos - <u>Indicador 6</u> – Data de divulgação do relatório consolidado referente a nacionais detidos, expulsos/deportados e repatriados – A elaboração de relatórios estatísticos referente a nacionais detidos e repatriados foi devidamente efetuada, tendo sido os mesmos apresentados nos prazos previstos, respetivamente 10/01/18 - 13/7/18 e 08/01/18 - 05/7/18. Objectivo cumprido.</p> <p><b>Objetivo 06 (Eficiência)</b> – Garantir a repatriação aos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e o apoio social e jurídico aos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados – <u>Indicador 11</u> - Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática – Objetivo superado: todos os bens recebidos nos Serviços foram devidamente encaminhados aos postos consulares através de mala diplomática, para serem entregues aos detidos.</p>

**Objetivo 08 (Qualidade)** - Garantir a qualidade da informação do Portal das Comunidades – Indicador 14 – prazo de actualização dos conteúdos (1 a 3 dias) – objetivo cumprido. 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.

**Objetivo 08 (Qualidade)** - Garantir a satisfação dos utilizadores – Indicador 15 - Nível de satisfação dos Utilizadores externos. Em conformidade com os questionários realizados, o resultado apurado foi de 4,53 numa escala de 0 a 5.

**Objetivo 10 (Qualidade)** – 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 – o plano de formação aprovado foi cumprido. Foram frequentadas todas as ações de formação inicialmente previstas. As áreas de formação frequentadas foram em nacionalidade, registo civil, notariado, informática (excel, word, outlook) e línguas estrangeiras. Indicador 18 - Nível de satisfação dos colaboradores. Em conformidade com os questionários realizados, o resultado apurado foi de 4,07 de uma escala de 0 a 5.

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

## OBJECTIVOS: 2018

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

Direção de Serviços da Administração e Protecção Consulares

									AVALIAÇÃO FINAL				
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Tolerância	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Eficácia	EF	Planear acções destinadas a prevenir, controlar e gerir situações de crise ou emergência	Percentagem de resposta às acções implementadas	80%	10%	10,0%	100%	125,00%	5	1,34	4,28
			EF	Manter em funcionamento a linha telefónica de emergência	Número de chamadas recebidas/atendidas	100%	5%	10,0%	100%	100,00%	3		
			EF	Processamento, tratamento e encaminhamento dos pedidos de apoio	Percentagem de pedidos processados	90%	10%	10,0%	100%	111,10%	5		
			EF	Elaboração de um folheto com alertas sobre detenções no estrangeiro, com especial enfoque para o tráfico de droga e sua divulgação.	Divulgação no Portal das Comunidades	30-set	5 dias	4,0%	11-nov	82,46%	1		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Eficiência	ef	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	Data de apresentação relatorios referentes a nacionais Detidos	31 jan/31jul	15dias	4,0%	10 jan /13 jul	108,49%	5	2,19	
			ef		Data de apresentação do relatório das ocorrências do Gabinete de Emergência Consular	Semestral	15dias	4,0%	06 fev/29 jun	76,47%	1		
			ef		Data de apresentação relatorios referentes a nacionais Repatriados	31 jan/31jul	15dias	4,0%	08 jan / 5jul	108,96%	5		
			ef	Responder aos pedidos dos cidadãos que chegam por e-mail, correio ou ao Gabinete de Atendimento ao Público	Percentagem do número de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	90%	10%	6,0%	100%	100,00%	5		
			ef	Assegurar a repatriação e cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e de cidadãos da U.E. no âmbito da Directiva 637/2015	Percentagem da resposta aos pedidos autorizados	90%	5%	7,0%	100%	111,10%	5		
			ef	Assegurar o apoio social a cidadãos portugueses repatriados e detidos	Percentagem do número de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	90%	5%	6,0%	100%	111,10%	5		
			ef		Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	90%	5%	6,0%	100%	111,10%	5		
			ef	Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão	Número Posto Consulares	15	5	10,0%	23	153,30%	5		
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade	Q	Assegurar a actualização de conteúdos e de informação relevante no Portal das Comunidades	Prazo de actualização de conteúdos	2 dias	1 dia	6,0%	1 dia	100,00%	3	0,75	
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional		Q	Garantir a satisfação dos utilizadores	Nível de satisfação dos Utilizadores	4	0,2	5,0%	4,53	108,00%	5		
			Q	Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	80%	5%	4,0%	100%	125,00%	5		
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	4	0,2	4,0%	4,07	100,00%	3		

Dirigente:  
Data:

Dra. Cláudia Boesch

100,00%

AVALIAÇÃO

4,28

Direção de Serviços de Emigração



## Direção de Serviços de Emigração – EMI

### Relatório de Atividades 2018

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

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

Responsável: Dra. Rosa Isabel Campizes

#### Missão/Atribuições:

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

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Garantir a satisfação dos utilizadores	4/ nível de satisfação dos utilizadores	▪ <b>Superado.</b> 4,68/nível de satisfação dos utilizadores.



- Foram preenchidos questionários *online* e 68 referentes a atendimentos presenciais (grau de satisfação de 1 a 5).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados</li> </ul>	<p>90% de pessoas abrangidas</p> <p>90% de respostas face às solicitações</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Superado.</b></li> <li><b>100%</b> pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados.</li> <li><b>100%</b> de respostas face às solicitações.</li> </ul>

- Este universo representa **1.014 pessoas**: apoio jurídico (73); menores (64); Campanha Trabalhar no Estrangeiro e exploração laboral (81); Operação Natal (110); processos sociais – repatriações sanitárias, com apoio social, expulsões/deportações e apoio social diverso (177); ASIC-CP (21); ASEC-CP (18); atendimentos para apoio social por correio eletrónico, telefónico e presencial (460); apoios em géneros (10).
- Este apoio significou o envio de **50** volumes destinados a 10 nacionais (bens alimentares, medicamentos, produtos de higiene e vestuário).

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

- Estas atualizações abrangeram os conteúdos do Apoio Social e Jurídico, bem como a informação inerente à Atribuição de Apoios pela DGACCP na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 124/2017, de 27 de setembro.

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

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



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

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

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

- Deram entrada um total de **124** propostas de atividades/iniciativas apresentadas por associações e centros difusores de cultura portuguesa, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 124/2017, de 27 de setembro, publicado no DR n.º 187 (1.ª série). Beneficiaram de apoios financeiros 61 iniciativas, de 41 associações, distribuídas por 11 países. O conjunto de pedidos apoiados provenientes de França recebeu o maior volume das verbas, 156.937,15€, 51,5% do total atribuído nesse ano. Em segundo lugar surgem os EUA, com 14%, e em terceiro a Venezuela, com 13%. Seguem-se o Brasil, a Alemanha e o Canadá, com 8,5%, 4,9% e 3%, respetivamente. Quanto ao número de projetos apoiados por país, destaca-se a França com 34, seguindo-se a Alemanha e os EUA com 6 cada, e 5 do Brasil.
- Em estreita colaboração com o Instituto Diplomático/Centro de Formação, realizaram-se **4 sessões** de formação em videoconferência para titulares de postos/funções consulares e associativos de países com comunidades portuguesas mais significativas, abrangendo 32 postos consulares em 15 países, em que participaram também alguns dirigentes associativos e conselheiros do CCP.

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

- Elaborados 4 relatórios semestrais: dois sobre «Cidadãos portugueses expulsos/deportados para Portugal» e dois sobre «Repatriações sociais e sanitárias/apoios sociais e sanitários à chegada a Portugal». Em ambos os casos, procedeu-se à caracterização por país de proveniência, escalão etário, sexo, motivos, locais de nascimento e acolhimento em Portugal.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover ações informativas sobre o regime legal de apoios ao movimento associativo</li> </ul>	4 atualizações	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Superado.</b> Efetuadas 6 atualizações.</li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores</li> </ul>	<p>80% de execução do plano de formação aprovado (previstas 6 ações de formação para 7 funcionários)</p> <p>4/nível de satisfação dos colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Superado.</b> 100% de taxa de execução. Concretizadas 12 ações de formação, abrangendo 7 funcionários.</li> </ul> <p>4,07/nível de satisfação dos colaboradores</p>

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

##### Caracterização das Comunidades Portuguesas

- Elaboração de fichas integradas sobre as Comunidades Portuguesas radicadas em vários países do mundo, no quadro de diversas visitas oficiais de ou a Portugal.
- Concretizaram-se ainda diversas ações relacionadas com a caracterização das comunidades portuguesas, de entre as quais se destacam: a atualização dos dados relativos às associações das comunidades portuguesas; a análise comparativa do universo associativo entre 2005 e 2018; a atualização da base dados destinada a informatizar a informação em arquivo das associações e centros difusores de cultura portuguesa apoiadas pela DGACCP; a atualização do mapa estatístico com estimativa do número de cidadãos portugueses e/ou de origem portuguesa residentes no estrangeiro; a atualização do estudo sobre a evolução das remessas remetidas pelos portugueses residentes no estrangeiro em função dos dados relativos a 2018 e a atualização da informação relativa aos portugueses e luso-descendentes eleitos ou com responsabilidades políticas no estrangeiro.

##### Relatório Anual sobre Emigração

- A DSEMI colaborou ainda na elaboração de conteúdos destinados ao Relatório da Emigração 2017 coordenado pelo GSECP (remessas, deportados/expulsos, ASIC-CP e ASEC-CP, menores, apoio ao associativismo e questões laborais).

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

- Diligências relativas ao processo de aprovação interna da Convenção Ibero-Americana sobre Segurança Social;

- Preparação da negociação de Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e os seguintes países: China – Reunião técnica, em Lisboa, de 26 a 27/09; Israel; Rússia – 1ª Ronda de negociações, em Lisboa, de 17 a 19/04 e Turquia;
- Preparação da negociação de revisão do Acordo Administrativo entre Portugal e a Província do Quebeque;
- Diligências relativas à revisão da Convenção sobre Dupla Tributação entre Portugal e o Brasil;
- Diligências relativas aos processos de assinatura dos Acordos Administrativos entre Portugal e Moçambique e entre Portugal e a Índia;
- Realização de diligências em matéria de Segurança Social com os seguintes países: Canadá, Cabo Verde.

### Grupos de trabalho

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

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

### Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2018

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

Apoio técnico da DSEMI à ação de formação em regime de *e-learning* sobre segurança social, em conjunto com o Centro de Formação do IDI, destinada aos funcionários consulares, cujos conteúdos foram compilados por esta Direção de Serviços e validados pelos Serviços competentes da Segurança Social portuguesa.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	2
Diplomatas	-
Técnico Superior	6
Assistente Técnico	2
Assistente operacional	-
<b>Total</b>	<b>10</b>

### Autoavaliação

Não obstante a enorme falta de recursos humanos com que a DSEMI se debate, considera ter correspondido às expectativas e previsões para o ano de 2018, tendo superado a maioria das metas que se propôs, definidas no âmbito do QUAR.

Dos objetivos claramente superados destacam-se aqueles com maior volume de trabalho nas diferentes áreas de atribuições da DSEMI:

- Garantir a repatriação aos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados – abrangidas **1.014** pessoas;
- Implementar um conjunto de medidas visando o apoio cultural, social e jurídico das comunidades portuguesas – concretizadas **8 iniciativas**;
- Garantir o apoio a iniciativas de âmbito cultural que contribuam para reforçar a ligação a Portugal – concretizadas 8 iniciativas;
- Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas – entradas **124** candidaturas de ações ou projetos, tendo beneficiado de apoios financeiros 61 iniciativas, de 41 associações (*vide sumário executivo*).

Em estreita colaboração com o Instituto Diplomático/Centro de Formação, realizaram-se **4 sessões** de formação em videoconferência para titulares de postos/funções consulares e associativos de países com comunidades portuguesas mais significativas, abrangendo 32 postos consulares em 15 países, em que participaram também alguns dirigentes associativos e conselheiros do CCP.

Relativamente à Campanha “Trabalhar no Estrangeiro – Informe-se antes de partir”/Exploração Laboral, deram entrada **81** pedidos de informação, distribuídos pelos cinco continentes, num total de 20 países, destacando-se o Reino Unido como o principal país de destino (*vide sumário executivo*).

De salientar ainda a elaboração de relatórios semestrais sobre cidadãos portugueses expulsos/deportados e cidadãos portugueses repatriados com apoio social e sanitário. Para o efeito, procedeu-se à caracterização por país de proveniência, escalão etário, sexo, motivos, locais de nascimento e acolhimento em Portugal.

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

Sendo ainda um Serviço que mantém diariamente um contacto com o público, por telefone, correio eletrónico ou presencialmente, continua a não registar qualquer reclamação por parte dos inúmeros utentes. Em termos globais, o nível de satisfação dos utilizadores da DSEMI é muito positivo.

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

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

## 2018

**OBJETIVOS : 2018**

Organismo: Direção-Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas												
		Direcção de Serviços de Emigração						AVALIAÇÃO FINAL				
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a satisfação dos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores externos	[4]	5,0%	4,68	117%	5	1,65	4,69
	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Garantir a repatriação aos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados	Taxa de pessoas abrangidas	[90%]	15,0%	100,0%	111%	5		
					Percentagem de respostas face às solicitações	[90%]	5,0%	100,0%	111%	5		
					Percentagem de envio de bens de 1.ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	[90%]	5,0%	100,0%	111%	5		
					Garantir a qualidade da informação do Portal das Comunidades Portuguesas	Prazo de atualização dos conteúdos	[2 dias]	3,0%	1 dia	100%		
EF			Implementar um conjunto de medidas visando o apoio cultural, social e jurídico das comunidades portuguesas	Grau de concretização das iniciativas	[90%]	15,0%	100,0%	111%	5			
EF			Garantir o apoio a iniciativas de âmbito cultural que contribuam para reforçar a ligação a Portugal	Taxa de realização das ações previstas no Plano de Atividades aprovado	[90%]	15,0%	100,0%	111%	5			
EF			Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas	Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados	[90%]	15,0%	100,0%	111%	5			
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade			EF	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	Data de apresentação relatório referentes a nacionais expulsos/ deportados e repatriações sanitária/apoos sociais e sanitários	31 jan./31 jul.	3,0%	25 jan./23 jul.	100%	3	2,34	
			EF	Promover ações informativas sobre o regime legal de apoios ao movimento associativo	Número de dados atualizados	[4]	9,0%	6	125%	5		0,45
			EF									
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	[80%]	5,0%	100,0%	125%	5	0,50	
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	[4]	5,0%	4,07	102%	5		
Dirigente: Data:				Dra. Rosa Isabel Campizes				100%		AVALIAÇÃO 4,69		

Direção de Serviços de Vistos e Circulação de  
Pessoas



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

### Relatório de Atividades 2018

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

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

**Responsável:** Paulo Pocinho

**Missão/Atribuições:**

- Assegurar a tramitação administrativa dos pedidos de vistos Schengen e nacionais apresentados nos postos consulares portugueses, e a coordenação com outros departamentos do Estado;
- Prestar informação aos postos consulares e a entidades públicas e privadas sobre vistos concedidos a cidadãos de países terceiros e circulação de pessoas;
- Garantir, nos termos legais, a proteção dos dados recolhidos que se encontrem à sua guarda;
- Proceder à análise e tratamento das queixas e reclamações relativas ao funcionamento dos postos e seções consulares.
- Participar e acompanhar a definição da política nacional e europeia de vistos;
- Participar e acompanhar reuniões de 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.

## Sumário Executivo

Em 2018 e em comparação com o ano anterior, registou-se um aumento substancial na emissão de vistos nacionais (23,75%). Foram no total emitidos 255.860 vistos.

No quadro de memorandos de entendimento sobre instrumentos de trabalho em férias, registou-se a negociação e assinatura do acordo com o Canadá e negociado o memorando com os EUA. Foi gerido o memorando com a Austrália que implicou a emissão de 220 Notas Verbais para a Embaixada da Austrália. No final do ano o êxito do programa levou a que fosse acordado com as autoridades australianas um aumento da quota para 500 vistos e a dispensa da NV a partir de 2019.

Prosseguiu o processo de externalização da recolha de biometria para pedidos de vistos Schengen tendo no final do ano sido atingido o nº de 17 países, 23 postos consulares e 65 diferentes pontos de recolha. Foram emitidos vistos para 561 eventos internacionais realizados em Portugal com particular destaque para a cerimónia do Jubileu do Príncipe Aga Khan com 3501 pedidos de visto e a Web Summit cerca de 300.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores (3.8 a 4.2)	▪ <b>Superado.</b> O nível de satisfação dos utilizadores foi de 4,37.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ 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)	▪ <b>Superado.</b> <b>0</b> Reclamações

- Tiveram lugar 570 eventos sem que tenham sido registadas reclamações por parte das respetivas organizações, dos quais se destaca pela sua dimensão a cerimónia do Jubileu do Príncipe Aga Khan com 3501 pedidos de visto e a Web Summit cerca de 300.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Assegurar a informação aos postos consulares, entidades públicas e privadas em matéria de vistos e circulação de pessoas	Tempo de tratamento da informação a transmitir (8 a 10 dias úteis)	▪ <b>Cumprido.</b> As solicitações das várias entidades foram respondidas em média em <b>10</b> dias úteis.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
Coordenar a implementação do projeto Schengen Visa Center em S. Tomé	Percentagem de contributos entregues no prazo previsto (80% a 90%)	▪ <b>Superado.</b> Contributos entregues no prazo previsto em <b>100%</b> .

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Assegurar a elaboração de contributos para visitas oficiais	Prazo de resposta às solicitações (1 a 5 dias úteis)	▪ <b>Cumprido.</b> O prazo de resposta às solicitações não ultrapassou os <b>3</b> dias úteis.



Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a negociação de Acordos bilaterais de supressão de vistos</li> </ul>	Número de dias para seguimento do processo (10 a 14 dias úteis).	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Superado.</b> Atingiu-se um resultado de <b>6</b> dias.</li> </ul>

- Em 2018 foram efetuadas diligências no âmbito da negociação de acordos de supressão de vistos em passaportes diplomáticos, especiais e de serviço relativamente aos seguintes países: Mongólia, Jordânia, República Dominicana e República Popular da China.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar as respostas no âmbito da Linha Azul e do endereço vistos@</li> </ul>	Prazo médio de resposta (2 a 3 dias úteis)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Superado.</b> O prazo médio de resposta foi <b>1,5</b> dias.</li> </ul>

- Foram processadas **1883** mensagens eletrónicas respondidas e **2445** contactos telefónicos efetuados.

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

- Entraram em vigor **4** novos contratos de externalização, nos Consulados Gerais em Maputo e Cantão, nas Secções Consulares das Embaixadas em Teerão e Bangkok. Foram ainda assinados os contratos com o CG em Joanesburgo e com as Embaixadas de Portugal em Abu Dhabi, Riade e Pequim.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Uniformizar e assegurar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos.</li> </ul>	<p>Tempo médio de concessão de vistos de negócios (1 a 3 dias)</p> <p>Tempo médio de concessão de vistos de estudantes (6 a 18 dias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cumprido.</b> O tempo médio de concessão de visto de negócios foi de <b>1,24</b> dias.</li> <li><b>Cumprido.</b> O tempo médio de concessão de vistos a estudantes foi de <b>16,56</b> dias.</li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar a análise dos pedidos de visto de curta duração sem ou com consultas a outros Serviços, e de longa duração nos prazos definidos</li> </ul>	<p>Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração sem consultas a outros Serviços (1,5 a 4,5 dias)</p> <p>Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração com consultas a outros Serviços (10 a 12 dias)</p> <p>Tempo médio de análise dos pedidos de visto de longa duração (12 a 14 dias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Superado.</b> O tempo médio de análise dos pedidos de visto C sem consultas a outros Serviços foi de <b>0,18 dias</b>, não chegando a 1 dia.</li> <li><b>Superado.</b> O tempo médio de análise dos pedidos de visto C com consultas a outros Serviços foi de <b>6,56 dias</b>.</li> <li><b>Não atingido.</b> O tempo médio de análise dos pedidos de visto de longa duração foi de 19,26 dias.</li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores</li> </ul>	<p>Taxa de execução do plano de formação aprovado (75% a 85%)</p> <p>Nível de satisfação dos colaboradores (3.8 a 4.2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Não atingido.</b> Foram frequentados 6 cursos, por parte dos 20 funcionários da DS VCP, previstos no plano de formação pelo que se apurou uma taxa de execução de <b>30%</b></li> <li><b>Cumprido.</b> O nível de satisfação dos colaboradores foi de <b>4,07</b></li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar em Bruxelas o acompanhamento de Grupos e Comitês no âmbito dos vistos</li> </ul>	Assegurar todas as reuniões, salvo motivo(s) de força maior	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cumprido.</b> Representação em todas as <b>14</b> reuniões sobre Vistos em Bruxelas. Participação e acompanhamento de <b>3</b> reuniões do Comité de Peritos, 1 reunião do Grupo SCHEVAL e <b>2</b> reuniões de grupos <i>ad-</i></li> </ul>

		<i>hoc</i> , igualmente em Bruxelas, perfazendo um total de <b>20 reuniões</b> em Bruxelas
--	--	--

- Os VCP participaram em 2018 num total de **14** reuniões junto das instituições europeias em Bruxelas.

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

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

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

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Articulação com SEF e SIS relativamente a questões de imigração ilegal e segurança nacional</li> </ul>	Envio da informação e processos nos prazos definidos por Lei.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Cumprido.</b> Os prazos foram cumpridos.</li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Negociação e denúncia de Acordos de representação com outros Estados Membros no âmbito da emissão de vistos Schengen (Acordos visando todas as categorias de documentos de viagem).</li> </ul>	Negociação dos acordos de representação no prazo de 6 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Superado.</b> O prazo de negociação dos acordos de representação foi, em média, de <b>90</b> dias úteis.</li> </ul>

- Lituânia – a 01/06/18 (Luanda, CCV Praia, Bissau, S. Tomé, Dili, Caracas, Zimbabwe); Suécia – a 15/09/18 (Bissau, CCV Praia, S. Tomé, Dili, Luanda);

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboração de estatísticas sobre emissão de vistos Schengen nos postos consulares portugueses</li> </ul>	Prazo de resposta indicado pela COM	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Superado.</b> O prazo estabelecido pela COM foi de 5 de Fevereiro tendo as estatísticas sido enviadas a <b>21 de Janeiro. Pela primeira vez foi enviado em tempo ficheiro conjunto DSVCP/SEF.</b></li> </ul>

#### Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2018

Os Projetos/Atividades desenvolvidas foram previstas, contudo, importa especificar algumas que não estão nomeadas tais como o acompanhamento do *Visa Waiver*, a avaliação a Portugal sobre a correta aplicação do acervo Schengen, o apoio direto em matéria de vistos a estabelecimentos de ensino superior.

No que diz respeito ao *Visa Waiver*, foram realizadas no Ministério dos Negócios Estrangeiros, diversas reuniões com as autoridades consulares da Embaixada dos EUA em Lisboa, a pedido das mesmas, sobre as novas regras emitidas pela Ordem Executiva 13789 e taxa de *overstay* de Portugal. Foi lançada uma campanha de esclarecimento sobre o Visa Waiver Program destinada a reduzir a taxa de *overstay* que se encontrava acima dos 2%. Foi publicado um folheto informativo tendo em vista sensibilizar os cidadãos nacionais sobre as condições de entrada e permanência nos EUA ao abrigo do VWP.

Avaliação Schengen- Foram elaborados os planos de ação para implementação das recomendações resultantes da avaliação Schengen de 2017 no âmbito dos Vistos e Proteção de Dados tendo sido implementadas 75 %. Prevê-se para 2019/20 implementação total com a modernização tecnológica da Rede de Pedidos de Visto.

Foi criado um novo Portal de Vistos com nova apresentação virada para o utilizador e conteúdos informativos melhorados e atualizados no âmbito da legislação Schengen e nacional.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	2
Diplomatas	1
Técnico Superior	12
Assistente Técnico	4
Assistente operacional	
<b>Total</b>	<b>19</b>

Autoavaliação
<p>No cômputo geral, a Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas correspondeu às expectativas e previsões para o ano de 2018, tendo inclusivamente superado grande parte das metas que se propôs atingir. Não foi cumprido o objetivo de formação.</p> <p>Em 2018, a rede consular portuguesa emitiu um total de <b>255. 860</b> vistos. Em 2017, haviam sido emitidos 251.659 vistos, registando-se assim uma taxa de crescimento de 1,7 %.</p> <p>Dos vistos concedidos em 2018, <b>221 219</b> foram <u>vistos de curta duração</u>, os chamados vistos Schengen, que permitem estadia no espaço Schengen por 90 dias num período de 180 dias, e <b>34 641</b> <u>vistos de longa duração</u>, chamados vistos nacionais dos quais 18 909 foram vistos de estudantes.</p> <p>Os vistos de longa duração correspondem a 13,5 % do total de vistos emitidos em 2018, e os de curta duração a 86,5 % Acresce que 54,6% dos vistos de longa duração foram vistos de estudantes.</p> <p>De entre os objetivos claramente superados, afigura-se adequado destacar: i) a melhor articulação com entidades públicas e privadas promotoras de conferências, congressos e grandes eventos, ii) a coordenação da implementação do projecto Visa Center em S. Tomé, iii) o assegurar as respostas no âmbito da Linha Azul e do endereço vistos @, iv) a monitorização dos PSE, v) o tempo de análise dos pedidos de visto de curta duração, sem consulta.</p> <p>Relativamente aos objetivos atingidos, salientam-se: i) assegurar a informação aos postos consulares, entidades públicas e privadas em matéria de vistos e circulação de pessoas, ii) a elaboração de contributos para visitas oficiais, iii) uniformizar e assegurar as medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos.</p> <p>Todavia, à semelhança dos anos anteriores, a superação dos objetivos só foi possível graças ao empenho dos membros da equipa DSVCP.</p> <p>Assinala-se, a superação do nível de satisfação dos utilizadores e o cumprimento do nível de satisfação dos colaboradores.</p> <p>Face a quanto precede, a Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas considera que o balanço relativamente aos objetivos propostos foi francamente positivo na medida em que foram superados mais de metade dos objetivos.</p>

# Relatório de Atividades | 2018

OBJECTIVOS		2018											
Organismo: Direcção-Geral Dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas													
		Direcção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas								AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif Média	AVALIAÇÃO	
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do 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	[3,8 a 4,2 ]	15,0%	4,37	104,00%	5	1,5	3,94	
			Q	Melhor articulação com entidades públicas e privadas promotoras de Conferências, Congressos e grandes eventos	Número de reclamações apresentadas pelas entidades promotoras	[1 a 2 ]	15,0%	0	150,00%	5			
Resultados-Chave do Serviço/ Atividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	ef	Assegurar a informação aos postos consulares, entidades públicas e privadas em matéria de vistos e circulação de pessoas	Tempo médio de tratamento da informação a transmitir	[8 a 10 dias úteis]	15,0%	10	100,00%	3	2,2		
			ef	Coordenar a implementação projeto Schengen Visa Center em São Tomé	Percentagem de contributos entregues no prazo previsto	[80% a 90%]	5,0%	100%	111,11%	5			
			ef	Assegurar a elaboração de contributos para visitas oficiais	Prazo de resposta às solicitações	[1 a 5 dias úteis]	5,0%	3	100,00%	3			
			ef	Promover a celebração de Acordos bilaterais de supressão de vistos	Número de dias para seguimento do processo	[10 a 14 dias ]	6,0%	6	140,00%	5			
			ef	Assegurar as respostas no âmbito da Linha Azul e do endereço vistos@	Prazo médio de resposta	[2 a 3 dias úteis]	7,0%	1,5	125,00%	5			
			ef	Acompanhar a monitorização dos PSE	Prazo de resposta às solicitações	[5 a 10 dias úteis]	7,0%	4	120,00%	5			
			ef	Uniformizar e assegurar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos	Tempo médio de concessão de vistos de negócios	[1 a 3 dias]	3,0%	1,24	100,00%	3			
					Tempo médio de concessão de vistos de estudantes	[9 a 15 dias]	3,0%	16,56	89,60%	1			
					Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração sem consultas a outros Serviços	[1,5 a 4,5 dias]	3,0%	0,18	120,00%	5			
					Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração com consultas a outros Serviços	[7 a 10 dias]	3,0%	6,56	100,00%	3			
			ef	Assegurar a análise dos pedidos de visto de curta duração sem ou com consultas a outros Serviços, e de longa duração nos prazos definidos	Tempo médio de análise dos pedidos de visto de longa duração	[12 a 14 dias]	3,0%	19,26	37,57%	1			
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	[75% a 85%]	5,0%	30%	35,29%	1	0,2		
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	[3,8 a 4,2]	5,0%	4,07	100,00%	3			
Dirigente:		Paulo Pocinho										AVALIAÇÃO	
Data:												3,94	

Direção de Serviços Regional



## Direção de Serviços Regional – DSR

### Relatório de Atividades 2018

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

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

**Responsável:** Jorge Carlos Miranda Oliveira

Missão/Atribuições:

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

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores</li> </ul>	Nível de Satisfação dos utilizadores: 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Superado</b> Resultado obtido: <b>4,41</b></li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar um conjunto de medidas visando a melhoria do apoio técnico aos Gabinetes de Apoio ao Emigrante:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responder às solicitações dos GAE'S</li> </ul> </li> </ul>	Percentagem de resposta face às solicitações: 85% a 95%	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resposta a <b>100%</b> das solicitações. Taxa de execução de 105,26%</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tempo de resposta</li> <li>➤ Atualização dos técnicos dos GAE'S através de formação contínua</li> </ul>	<p>Meta: 2 dias</p> <p>Assegurar a formação contínua aos técnicos dos GAE'S</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>2 dias</b> – taxa de execução de 100 %</li> <li>➤ Ministrada formação a 77 técnicos das CM/GAE num total de 462 horas, formação essa continuada ao longo do ano através da troca de informação.</li> </ul>
--	---	--

- Foi dada resposta à totalidade dos pedidos de esclarecimentos recebidos dos Gabinetes, num universo de **4912** pedidos.
- Manteve-se a redução do tempo de resposta às solicitações prevista sem descuidar a qualidade das mesmas, considerando a sua complexidade técnica.

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

- Foi assegurado o atendimento da totalidade das solicitações dos utentes. Foram efetuados **2.483** atendimentos.
- Foi conseguido o tempo de resposta previsto e assegurado a qualidade da resposta considerando a sua complexidade técnica.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio aos utentes das legalizações de documentos de países não subscritores da Convenção de Haia:</li> <li>➤ Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos</li> <li>➤ Entrega dos documentos devidamente legalizados no mesmo dia, quando os</li> </ul>	<p>Taxa de execução de 85% a 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Superado.</b></li> </ul> <p>Execução a <b>100%</b>. <b>4658</b> utentes atendidos. Taxa de realização – 105,26%</p>

mesmos não ultrapassam os 20 documentos por utente	Taxa de execução de 75% a 85%	Execução a <b>100%</b> . Taxa de realização de 117,65%.
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tempo médio de resposta: pretende-se celeridade das legalizações de documentos, considerando a sua importância para as empresas e a economia nacional</li> </ul>	Tempo médio de resposta - 15 minutos	Tempo médio de análise e entrega, <b>10 minutos</b> . Taxa de realização de 150%

- A legalização de documentos para países não subscritores da Convenção de Haia, que correspondem a processos individuais abertos, abrangeu **17.293 documentos**, tendo sido superados os tempos médios de resposta estabelecidos.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Efetuar avaliação dos GAE protocolados no ano de 2010 e aferir do respetivo nível de satisfação:</li> <li>➤ Averiguar a operacionalidade dos Gabinetes, através de inquérito próprio que contempla as competências previstas no Protocolo</li> <li>➤ Aferir o grau de satisfação dos Gabinetes considerando a interação permanente destes com a DSR, através de inquérito próprio</li> </ul>	<p>Gabinetes a avaliar: 6 – taxa de realização de 70% a 80%</p> <p>Nível de Satisfação dos utilizadores: 3 a 3,999</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Superado.</b></li> <li>Gabinetes avaliados: <b>6</b> Taxa de realização de 125%</li> <li>Grau de satisfação expresso <b>4,93</b> – Taxa de realização de 123,28%</li> </ul>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assegurar a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses regressados em situação de precaridade económica e social (repatriações, deportações, expulsões e insuficiência económica):</li> <li>➤ Percentagem de respostas face às solicitações</li> </ul>	Taxa de execução de 85% a 95%	<b>16</b> pessoas rececionadas Taxa de realização de 105,26 %

➤ Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos	Meta a atingir: 85% a 95%	Todas as solicitações foram enquadradas, encaminhadas e resolvidas – taxa de realização – <b>105,26%</b>
--	---------------------------	--

- Em 2018, individualmente ou em conjugação com a EMI, efetuou-se o acompanhamento de **25** nacionais no regresso a Portugal, tendo sido abertos um total de **24 processos**, tendo-se confirmado:
  - **16** repatriações, das quais 1 sanitária, 2 sociais, 4 com apoio sanitário e 5 com apoio social;
  - transitam para 2019 **5** casos de possíveis repatriações;
  - foram acompanhados **3** processos referentes a **5** detidos nacionais.

Em relação a 2017 verificou-se uma diminuição dos casos de deportações e expulsões dos Estados Unidos e Canadá.

A gestão dos processos contou com a colaboração fundamental dos Serviços de Emergência Social dos diversos ISS. EP/CDSS, não só no apoio imediato em termos de alojamento (acolhimento provisório/unidades hoteleiras e ERPI – Estruturas Residenciais para Idosos, no caso de acolhimento definitivo) e refeições, mas também em termos de integração mediante projetos de vida elaborados pelos competentes serviços sociais dos Centros Distritais.

Foi acionada a Linha de Emergência Social 144 nas situações menos graves.

Em situações de indivíduos em idade ativa, foi solicitada a colaboração dos Centros de Emprego no sentido de inserção no mercado de trabalho e eventual frequência de formação profissional, aprendizagem de língua portuguesa, etc.

Merece atenção especial em 2018, o acompanhamento dos portugueses e luso-venezuelanos regressados a Portugal ou ainda residentes naquele país. Em função das situações reportadas, foi elaborado um Roteiro do Regresso, dividido em diversos itens:

- Situação de carência social – RSI;
- Reconhecimento e equivalências de habilitações literárias: o problema da Apostila;
- Regularização em TN do agregado familiar sem nacionalidade portuguesa;
- Emprego / Formação Profissional: o contacto com os Centros de Emprego;
- Investimento: linha de crédito e contactos com as Associações Empresariais e IAPMEI;
- Assistência médica e medicamentosa: contactos com os Centros de Saúde.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Assegurar e acompanhar candidatos sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" e cooperar na prevenção de atividades ilícitas		

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Percentagem de resposta face às solicitações</li> <li>➤ Continuidade da campanha "Trabalhar no Estrangeiro": <ul style="list-style-type: none"> <li>→ confirmação da veracidade das ofertas de trabalho - análise jurídica das ofertas de trabalho</li> <li>→ participação em programas de rádio e televisão</li> <li>→ articulação com os GAE'S relativamente à campanha</li> </ul> </li> <li>➤ Comunicar e cooperar na prevenção de atividades ilícitas, em articulação com o ACT, IEFP e MP</li> </ul>	<p>Taxa de execução de 85% a 95%</p> <p>Apoiar os GAE'S</p> <p>Comunicação ao MP as situações que configurem crime de burla</p> <p>Comunicação às entidades estrangeiras congéneres da ACT situações que configurem incumprimentos jus-laborais, quando não existam protocolos com a ACT</p>	<p>As <b>35</b> solicitações foram respondidas na totalidade. Taxa de realização de 105,26%</p> <p>Foram efetuadas <b>4</b> intervenções na "Rádio Festival"</p>
--	--	--

A realidade migratória não sofreu grandes alterações, continuando a existir fluxos migratórios para os países habituais da União Europeia recetores de mão-de-obra portuguesa, como é o caso da França, Luxemburgo e Inglaterra, mantendo-se as razões de ordem económica (*desemprego, baixos salários, outras oportunidades de vida*), políticas (*mobilidade, livre circulação, Schengen*), possuindo, contudo, características específicas: sazonalidade, habilitações literárias mais elevadas.

Verificou-se uma diminuição progressiva do movimento de portugueses para Moçambique e Angola, mantendo-se constante o fluxo de portugueses para os países árabes.

Nesta vertente de atuação:

- Foram efetuadas **35** consultas, que corresponderam a consultas formais, geralmente via email e contacto telefónico, na sequência das quais foram estudadas as condições contratuais oferecidas, verificada a veracidade das ofertas e confirmada a existência das empresas estrangeiras contratantes, através da colaboração dos nossos Consulados e da consulta às autoridades do registo comercial de vários países.
- Insistimos na temática do "Trabalhar no Estrangeiro", com a distribuição dos folhetos e cartazes junto das Câmaras Municipais com Gabinetes de Apoio ao Emigrante, com o pedido expresso de divulgação nas Juntas de Freguesia e outros locais de visibilidade pública. Também no âmbito desta temática, a metodologia das formações dadas aos gabinetes passaram a incluir uma intervenção autónoma, focalizando os diversos tipos de situações, considerando que 80% das ofertas que circulam na internet são falsas ofertas, algumas delas consubstanciando um crime de burla. Quando os técnicos dos GAE'S não são também técnicos dos Gabinetes de Inserção Profissional - GIP, foi solicitada a transmissão desta parte da formação,

fornecendo informação e remetendo para o Portal das Comunidades onde consta a informação sobre a temática “Trabalhar no Estrangeiro”.

- No âmbito de Protocolo estabelecido entre o Gabinete do SECP e a Rádio Local “Festival”, esta Direção de Serviços participa mensalmente num programa específico de informação sobre Trabalhar no Estrangeiro. Curiosamente, neste programa muitas das questões colocadas pelos ouvintes referem-se a pessoas que já foram burladas e a jovens que pretendem iniciar um processo migratório.
- Deu-se continuidade à estreita colaboração com os Conselheiros da REDE EURES/IEFP.
- Durante o ano de 2018, no âmbito do processo BREXIT, foram rececionados pedidos de informação de muitos jovens que pretendendo iniciar processo migratório para o Reino Unido tinham muitas dúvidas face às notícias veiculadas pela comunicação social.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores</li> </ul>	<p>Taxa de execução do plano de formação: 75% a 85%</p> <p>Nível de satisfação: 4</p>	<p>▪ <b>Superado</b></p> <p>Foram frequentadas pelos funcionários da DSR <b>12 ações</b> de formação (vistos, segurança social, repatriações, novo regulamento sobre proteção de dados pessoais) Execução a <b>100%</b>.</p> <p>Nível satisfação aferido: <b>4,07.</b></p>

- A nova metodologia de formação implementada em 2018, permitiu aos funcionários desta DSR a oportunidade de frequentarem diversas formações com interesse para o desempenho das suas funções.

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presença “Seminário Diplomático”, 3/4 janeiro;</li> <li>▪ Reunião com a Comunidade Luso-Venezuelana com a presença do SECP, Nogueira da Regedoura, 9 fevereiro;</li> <li>▪ Formação Centro de Atendimento Consular - Espanha, 9 março;</li> <li>▪ Assinatura Protocolo DGACCP/CM Matosinhos-GAE, 26 março;</li> <li>▪ Assinatura Protocolo DGACCP/CM Penafiel-GAE, 20 abril;</li> <li>▪ Formação “Transição para Posto”, Lisboa, 14 maio;</li> <li>▪ 3º Encontro Nacional dos GAE’S, Pedrógão Grande, 17 maio;</li> </ul>

- Representação DGACCP Cerimónia de Abertura do CHR Checa no Porto, 7 junho;
- Reunião IEF/ Xabregas, Portal IEF/Venezuela, Lisboa, 13 setembro;
- Reunião CM VN Famalicão com vereador do pelouro do Empreendedorismo/GAE-GAID, 20 setembro;
- Formação CIM do Tâmega e Sousa, Penafiel, 25 setembro;
- Assinatura Protocolo DGACCP/CM Pombal- GAE, 9 novembro;
- Apresentação corpos gerentes da Associação do Corpo Consular do Porto, 19 novembro;
- Formação CIM Alto Minho, Ponte de Lima, 20 novembro;
- "Prevenir e Proteger" - uma abordagem integrada dos conflitos e crises externas, Lisboa, 7 dezembro;
- Presença e participação no 4º Encontro Mundial dos Empresários da Diáspora, Penafiel, 14 e 15 dezembro.

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

Autoavaliação
<p>Considera-se que os objetivos propostos para o ano de 2018 foram atingidos, permitindo-nos realçar a superação de muitos deles.</p> <p>Embora a delimitação da competência geográfica da DSR seja a Zona Norte do país, por força da nova realidade dos fluxos migratórios, a sua ação, especialmente informativa, estende-se a todo o país, sendo frequente ser contactada por residentes em todos os distritos de Portugal, incluindo Lisboa.</p> <p>Salienta-se o grau de autonomia técnica dos GAE'S cada vez maior, evidenciando a qualidade e clareza da formação/informação prestada pela DSR. O número total de atendimentos dos GAE'S foi de <b>30.975</b>, com abertura de <b>4.061</b> novos processos/utentes.</p> <p>No que se refere à Temática "Trabalhar no Estrangeiro" e comparativamente com anos anteriores, verificou-se uma diminuição da vontade de se iniciar um processo migratório. Apesar disso, as solicitações que chegaram à DSR revelam que esta temática atingiu os seus objetivos. A tipologia da informação solicitada, maioritariamente de pessoas com formação escolar a nível de secundário/universitário, demonstram uma maior</p>

preocupação na obtenção de informação concreta antes de se iniciar o processo migratório.

Por outro lado, verificou-se um aumento significativo, essencialmente, no último trimestre do ano, de questões relacionadas com o regresso a território nacional, talvez fruto da perspectiva do BREXIT, das medidas fiscais existentes e já anunciadas bem como do Programa Regressar, que está a criar grandes expectativas na Comunidade Portuguesa.

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

OBJETIVOS 2018												
Organismo: Direção-Geral Dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas												
		Direção de Serviços Regional							AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objetivos (EFQM)	Perspectiva dos Objetivos (BSC)	Tipologia dos Objetivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores	Nível de Satisfação dos Utilizadores	[4]	15,0%	4,41	110,25%	5	7,1	4,78
				Implementar um conjunto de medidas visando a melhoria do apoio técnico aos Gabinetes de Apoio ao Emigrante	Percentagem de respostas face às solicitações	85% a 95%	3,75%	100%	105,26%	5		
					Tempo médio de resposta	2 dias	3,75%	2 dias	100,00%	3		
				Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio jurídico - social aos utentes do Serviço (com exceção dos GAE)	Percentagem de respostas face às solicitações	85% a 95%	7,5%	100%	105,26%	5		
					Tempo médio de resposta	20 min	7,5%	20 min	100,00%	3		
				Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio aos utentes das legalizações de documentos de países não subscritores de do Serviço (com exceção dos GAE)	Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos	85% a 95%	7,5%	100%	105,26%	5		
					Entrega de doc. para legalização no mesmo dia	75% a 85%	3,75%	100%	117,65%	5		
					Tempo médio de resposta	15 min	3,75%	10 min	150,00%	5		
Resultados - chave do Serviço/ Atividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional		Efetuar avaliação dos GAE protocolados no ano de 2010 e aferir do respetivo nível de satisfação	Nº de GAE's Protocolados em 2010: 6	70% a 80%	7,5%	100%	125,00%	5	1,9	
					Nível de satisfação dos GAE's	[3 a 3,999]	7,5%	4,93	123,28%	5		
				Assegurar a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses regressados em situação de precaridade económica e social (repatriações, deportações, expulsões e insuficiência económica)	Percentagem de respostas face às solicitações	85% a 95%	7,5%	100%	105,26%	5		
					Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos	85% a 95%	7,5%	100%	105,26%	5		
	Financeira	Eficiência económico-financeira		Assegurar e acompanhar candidatos sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" e cooperar na prevenção de atividades ilícitas	Percentagem de respostas face às solicitações	85% a 95%	7,5%	100%	105,26%	5	0,0	
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	75% a 85%	5,0%	100%	117,65%	5	0,5	
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	[4]	5,0%	4,07	101,78%	5		
							100,0%	111,81%		4,73	AVALIAÇÃO 4,78	



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

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

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

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

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

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

1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X	
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			A atuação de todos os funcionários do MNE rege-se pelo Código de Ética e de Conduta do Ministério dos Negócios Estrangeiros, aprovado em 17-06-2013.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			A DGACCP prossegue uma política de formação do pessoal que visa garantir a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas. Para o efeito, efetua, anualmente, um levantamento das necessidades formativas junto das suas unidades orgânicas, que transmite ao Centro de Formação do MNE, entidade a quem compete a elaboração e implementação do Plano de Formação dos funcionários do MNE.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			A DGACCP promove reuniões quinzenais de coordenação com os dirigentes das unidades orgânicas e contactos regulares entre a direção e os dirigentes intermédios, envolvidos na preparação de documentos técnicos, reuniões e desenvolvimento de projetos.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?		X		A DGACCP em 2018 não foi objeto de auditoria externa.
<b>2 – Estrutura organizacional</b>				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			A estrutura organizacional da DGACCP obedece às regras definidas pelo Decreto-Regulamentar n.º 9/2012, de 19 de janeiro, pela Portaria n.º 30/2012, de 31 de janeiro, e pelo Despacho n.º 4480/2012, de 29 de março.
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?				100%
5.4. Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			62%
<b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			A DGACCP observa os manuais de procedimentos internos em vigor no MNE e que são transversais a todos os organismos tutelados pelo MNE
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			A competência para a autorização da despesa está claramente definida em diplomas legais
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?			X	A DGACCP não elabora planos anuais de compras, estando a sua atividade nesta matéria limitada pelas regras do Sistema Nacional de Compras Públicas, pelo que as suas aquisições são efetuadas ao abrigo de procedimentos desenvolvidos pela Unidade de Compras do MNE.

3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?			X	
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas encontram-se claramente definidas na legislação aplicável à DGACCP e às Direções de Serviço que a integram.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			O Plano de Prevenção de Riscos de Gestão da DGACCP vigora para o biénio 2018-2019.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			Em 2018 procedeu-se à sua monitorização, conforme estabelecido no mesmo.
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			Os sistemas de informação utilizados pela DGACCP são da responsabilidade da Direção de Serviços de Cifra e Informática, integrada na Secretaria Geral do MNE, de acordo com o disposto no artigo 2º da Portaria n.º 33/2012, de 31 de janeiro e no Despacho n.º 8265/2015, de 29 de julho que asseguram a sua fiabilidade e sistemas de segurança.
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i> )?	X			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			

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

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

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

### Ações de melhoria a implementar em 2019

	Objetivos	Caracterização dos objetivos
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuidade do Programa de Permanências Consulares</li> </ul>	<p>Utilização estratégica do Programa de Permanências Consulares, implementado com sucesso em 2012, reforçado com a organização de permanências por período de tempo mais alargado, designadas de Antenas consulares, com o objetivo estratégico e operacional de aproximação do serviço consular a todos os setores das comunidades portuguesas e aumento/eficácia da capacidade de resposta da rede consular.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementação do Centro de Atendimento Consular para o Reino Unido (CAC -RU) – Linha Brexit</li> </ul>	<p>Atento os bons resultados do projeto piloto Centro de Atendimento Consular (CAC) para a rede consular portuguesa em Espanha, centralizado em Lisboa, pretende-se alargar o seu âmbito de atuação para o Reino Unido, visando assegurar junto dos cidadãos portugueses residentes no RU a prestação de informação no quadro do processo de saída do RU da U.E. (BREXIT) e o esclarecimento das questões associadas à sua permanência e salvaguarda dos seus direitos de permanência em território britânico, bem como aos nacionais que pretendam viajar para o RU, constituindo um canal complementar e de apoio aos Consulados Gerais de Portugal em Londres e Manchester.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão da app registo viajante e sua divulgação mais alargada</li> </ul>	<p>Pretende-se reforçar os mecanismos de apoio aos nacionais, através da maior divulgação da App, incluindo a participação em eventos dedicados ao lazer/viagens e juntos dos operadores turísticos e do grande público.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a realização de seminários dirigidos a representantes e protagonistas das Redes dos Portugueses da Diáspora e destinados a empresários e empreendedores das Comunidades</li> </ul>	<p>A realização de um Seminário dirigido aos portugueses e lusodescendentes integrados nas Redes do Associativismo, Ciência e Conhecimento, Economia e Desenvolvimento, Cidadania, Apoio Local e Órgãos de Comunicação Social, com o objetivo de reforçar redes de contacto entre os vários grupos em todas as suas geografias e valorizar o papel fulcral que têm os portugueses que estão no exterior, enquanto plataforma de promoção de Portugal nos países onde residem.</p> <p>Realização de dois Seminários destinados a investidores da diáspora, com o objetivo promover informação atualizada sobre mecanismos e programas de incentivo e apoio ao</p>

		investimento em Portugal e à internacionalização de projetos de âmbito local e regional.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a participação na Bolsa de Turismo de Lisboa</li> </ul>	Divulgar e promover, junto dos operados turísticos e milhares de visitantes, a aplicação Registo do Viajante, bem como informar da rede de protecção consular, dando a conhecer os procedimentos que se encontram à disposição dos viajantes sempre que se deslocam para o estrangeiro
Processos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuidade do Programa de Modernização da Rede Consular e dos instrumentos da ação consular</li> </ul>	Conclusão do desenvolvimento do novo Sistema Integrado de Gestão Consular – eSGC e início da sua implementação na Rede Consular.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modernização da Rede de Pedidos de Visto</li> </ul>	Desenvolvimento, em coordenação com Serviços MNE intervenientes no processo, dos trabalhos conducentes à modernização da aplicação da rede de pedidos de visto.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento técnico do funcionamento do Centro Comum de Vistos em Cabo Verde (CCV na Praia) e da instalação do “Schengen Visa Centre em S. Tomé e Príncipe (SVC- STP), enquanto estruturas de excelência a nível da UE.</li> </ul>	Terá continuidade o trabalho de acompanhamento técnico e apoio ao processo de implementação de um Centro Comum de Vistos em S. Tomé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuidade no programa de implementação de balcões de Cartão de Cidadão e de SIRIC na rede consular</li> </ul>	Em coordenação com o IRN, pretende-se o levantamento de novos balcões de cartão de cidadão na rede consular, tendo em vista promover a emissão deste documento de identificação em toda a rede consular.

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

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

Não sendo exequível produzir uma análise comparativa do trabalho efetuado pela DGACCP através do recurso a comparações com serviços idênticos nacionais e estrangeiros, procedeu-se a uma análise de benchmarking ao nível dos três indicadores transversais definidos pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros — “Nível de satisfação dos Utilizadores”, “Taxa de execução do plano de formação aprovado” e “Nível de satisfação dos colaboradores” —.

Numa análise comparativa com as três Direções Gerais do MNE e com a Comissão Nacional da UNESCO, organismo tutelado pelo MNE, é possível concluir que na

generalidade e para os mesmos indicadores em todos estes serviços, em 2018, foram cumpridas as metas definidas, conforme resultados que se apresentam:

Indicadores – 2018 (Benchmarking)

	Inquérito Satisfação dos Utilizadores	Inquérito Satisfação dos Colaboradores	Taxa de Formação
<b>DGACCP</b>	4,43	4,07	100%
<b>DGPE</b>	4,59	3,66	97%
<b>DGAE</b>	4,40	3,74	100%
<b>CNU</b>	4,16	3,92	57%

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

## 5.8. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores

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

Nesse sentido, à semelhança de anos anteriores, em 2018, a DGACCP disponibilizou um inquérito (identificado no Anexo II) baseado no modelo de autoavaliação do desempenho organizacional (CAF - Common Assessment Framework) que incidiu sobre um conjunto de temáticas relativas ao modo como os colaboradores percecionaram a organização, de modo a aferir o grau de satisfação e de motivação no exercício das atividades que desenvolvem.

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

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

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

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

Dimensão da amostra: foram rececionados/contabilizados 29 questionários num universo de 72 trabalhadores, correspondendo a uma taxa de adesão de 40%.

Período de realização dos questionários: março/2018.

Tendo em conta o nº global de avaliações registadas (29) e a correspondente notação atribuída (entre 1 e 5), o nível global de avaliação é 4.07, repartido entre grau de satisfação e grau de motivação:

Questões	Grau de satisfação médio
<b>1. Satisfação global dos colaboradores com a DGACCP</b>	<b>4,02</b>
Desempenho global da DGACCP	4,21
Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria na DGACCP	3,92
Envolvimento dos colaboradores na prossecução da missão e atribuições da DGACCP	3,97
Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão da DGACCP	3,86
Imagem da DGACCP	4,13
<b>2. Satisfação com sistemas de gestão na DGACCP</b>	<b>4,00</b>
Aptidão da gestão para comunicar	4,06
Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado na DGACCP	3,83
Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados na DGACCP	4,03
Postura da DGACCP face à mudança e à modernização	4,09
<b>3. Satisfação com as condições de trabalho na DGACCP</b>	<b>4,18</b>
Ambiente de trabalho na DGACCP	4,19
Horário de trabalho na DGACCP	4,33
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais	3,89
Igualdade de tratamento na DGACCP	4,14
Possibilidade de conciliar o trabalho na DGACCP com a vida familiar e assuntos pessoais e assuntos relacionados com a saúde	4,33
<b>4. Níveis de motivação na DGACCP</b>	<b>4,32</b>
Aprender novos métodos de trabalho	4,39
Desenvolver trabalho em equipa	4,33
Participar em projetos de mudança na DGACCP	4,31
Sugerir melhorias	4,26
<b>5.1 Satisfação com a liderança na DGACCP - Direção Superior</b>	<b>4,15</b>
Aceitam sugestões de melhoria	4,25
Delegam competências e responsabilidades	4,17

Estimulam a iniciativa das pessoas	4,08
Reconhecem e premeiam os esforços individuais e das equipas	4,08
<b>5.2 Satisfação com a liderança na DGACCP - Direção Intermédia</b>	<b>4,06</b>
Aceitam sugestões de melhoria	4,15
Delegam competências e responsabilidades	4,09
Estimulam a iniciativa das pessoas	4,03
Reconhecem e premeiam os esforços individuais e das equipas	3,97
<b>6. Satisfação com os equipamentos, serviços e condições de segurança</b>	<b>3,71</b>
Condições de segurança	3,64
Equipamentos informáticos disponíveis	3,80
Instalações e equipamentos de escritório	3,47
Software disponível	3,94
<b>Total Geral</b>	<b>4,07</b>

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

Os comentários e sugestões de melhoria refletidos nos questionários abrangem sobretudo as condições físicas de trabalho, condicionadas à tipologia das atuais instalações da DGACCP

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

Em termos globais, o índice de satisfação global dos trabalhadores com a DGACCP (4,07) é muito positivo.

## Plano de Prevenção de Riscos de Gestão da DGACCP

O Plano de Prevenção de Riscos de Gestão da DGACCP encontra-se em vigor para o biénio 2018-2019 e será avaliado após o seu termo.

Em 2018, efetuou-se, em sede de monitorização anual, a aferição do cumprimento das medidas de prevenção para os riscos que foram identificados, de acordo com os níveis de risco estabelecidos, não tendo sido evidenciada necessidade de se implementar medidas adicionais.

## 6. Balanço Social

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



Neste capítulo sistematizam-se as principais temáticas vertidas no Balanço Social de 2018 referentes à DGACCP, de acordo com o estipulado no Decreto-Lei nº 190/96 de 09 de outubro.

Em 31 de dezembro de 2018, a DGACCP contava com 76 trabalhadores em exercício efetivo de funções, dos quais 74% vinculados por contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, 14% em comissão de serviço no âmbito da LVCR e 12% em regime de nomeação, conforme quadro e gráficos infra.

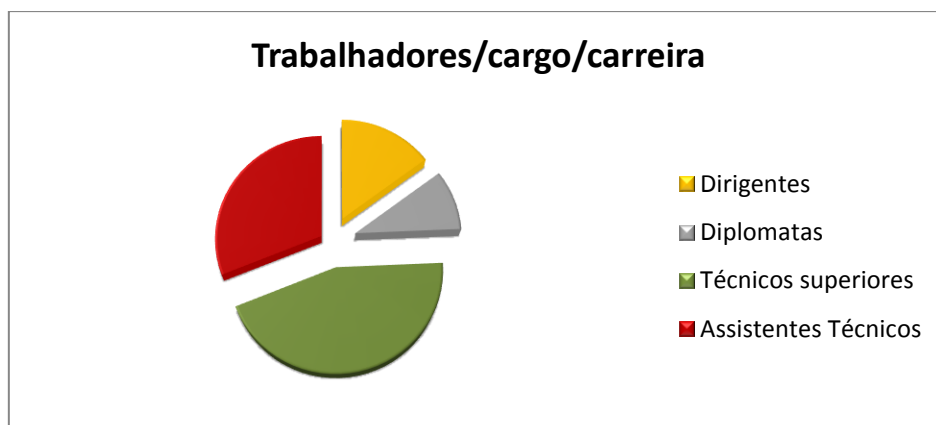
**Quadro 1** - Trabalhadores por cargo e carreira, segundo a modalidade de vinculação e género

Cargo/Carreira	Comissão serviço no âmbito da LVCR		CTFP/Tempo Indeterminado		Nomeação		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>43</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>50</b>
<b>Cargos de Direção</b>	<b>6</b>	<b>5</b>					<b>6</b>	<b>5</b>
Direção superior	1	1					1	1
Direção Intermédia	5	4					5	4
<b>Pessoal não Dirigente</b>			<b>13</b>	<b>43</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>45</b>
Diplomata					5	2	5	2
Técnico superior			5	28			5	28
Assistente técnico			8	15			8	15
Assistente Operacional			0	0			0	0

Fonte: DGACCP

As categorias com maior número de colaboradores é a dos Técnicos Superiores, com um peso no efetivo total de trabalhadores de 45%.

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



Fonte: DGACCP

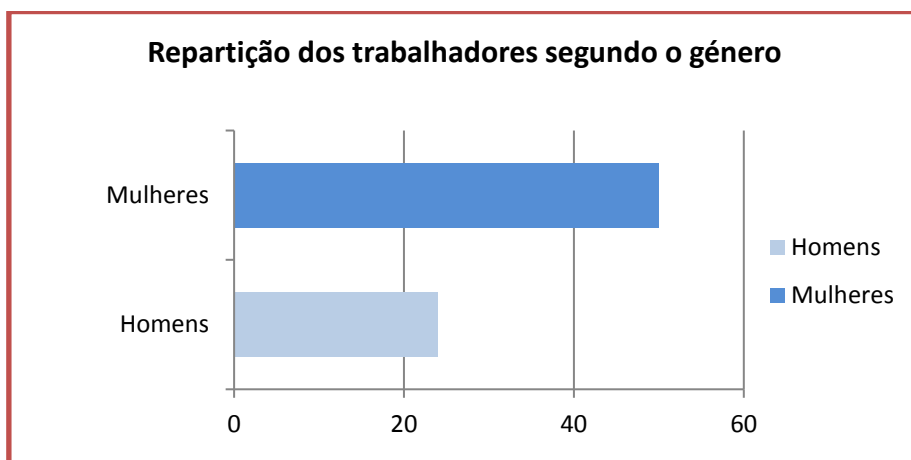
**Quadro 2** - Distribuição dos trabalhadores por cargo e carreira, segundo a Unidade Orgânica de afetação

Unidades Orgânicas	Dirigentes	Diplomata	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Total - Valores absolutos	Valores relativos
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	
Gabinete do Diretor Geral	2	3	4	3	0	12	16%
Direção Serviços de Administração e Proteção Consular	4	2	8	13	0	27	36%
Direção Serviços Emigração	2	0	6	2	0	10	14%
Direção de Vistos e Circulação Pessoas	2	1	12	4	0	19	26%
Direção de Serviços Regional	1	1	3	1	0	6	8%

Fonte: DGACCP

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

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

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

Fonte: DGACCP

No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2018, ocorreu a entrada de 1 trabalhador da carreira técnica superior vinculado por CTFP por tempo indeterminado, o regresso de 3 trabalhadores, 2 que se encontravam em regime de mobilidade noutros serviços (1 Técnico Superior e 1 Assistente Técnico) e 1 em regime de licença sem vencimento e ainda a colocação nos serviços de 3 funcionários da carreira diplomática.

No sentido de fluxo inverso registaram-se, durante o ano de 2018, 4 saídas: 1 Assistente Técnico, através do instituto da mobilidade interna e 3 funcionários da carreira diplomática em comissão de serviço externa.

## 7. Avaliação Global

A DGACCP encontrava-se, nos termos do seu QUAR, adstrita ao cumprimento de 10 objetivos para o ano de 2018. Da análise do resultado do mesmo, verifica-se que, em termos qualitativos, a avaliação final do serviço foi de **4,37**, valor final que resulta da conjugação dos parâmetros de eficácia (4,65) de eficiência (4,25) e de qualidade (4,00).

Todos os objetivos fixados foram cumpridos ou superados.

Importa assinalar que o cumprimento dos objetivos foi superado em 8 dos 10 propostos, o que corresponde a uma superação da ordem dos 80% e que abrangeu todos os parâmetros (Eficácia, Eficiência e Qualidade). Num total de 18 indicadores, foi registada uma superação em 13 indicadores.

O parâmetro eficácia registou uma taxa de execução de 110,29%. O parâmetro eficiência uma taxa de execução de 105,78% e o parâmetro qualidade uma taxa de 105,71%.

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

A taxa de realização final da Direção-Geral em 2018 situou-se nos **107%** podendo concluir-se que o desempenho global foi claramente positivo.

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

A concretização do Plano de Atividades, conforme foi demonstrado nos capítulos precedentes, apresenta uma taxa de execução global bastante favorável com

evidência para o desenvolvimento da totalidade das atividades de suporte e correntes previstas no mesmo e ainda no desenvolvimento de um número significativo de atividades, projetos e ações extraplano.

Estes resultados demonstram claramente o empenho da DGACCP no cumprimento e mesmo superação dos objetivos que se propôs atingir em 2018.

### **7.1. Menção proposta pelo dirigente máximo**

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

Assim, considerando os resultados alcançados por este organismo, designadamente a avaliação dos objetivos integrantes do QUAR – em que todos os objetivos foram atingidos, tendo sido superados 8, entre eles os mais relevantes –, correspondente a uma avaliação final de **4,37**, propõe-se, nos termos do n.º 1 do referido diploma legal, a atribuição da menção qualitativa de **Desempenho Bom**.