

Relatório de Atividades 2019

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 2019: dados globais

3. Apresentação da DGACCP

- 3.1. Missão e atribuições
- 3.2. Descrição Organizacional

4. Projetos/atividades relevantes desenvolvidas em 2019

Ações desenvolvidas

5. Auto-avaliação do QUAR de 2019

- 5.1. Objetivos estratégicos orientadores do Plano de Atividades e QUAR 2019
- 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 2019 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 2019, 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***:

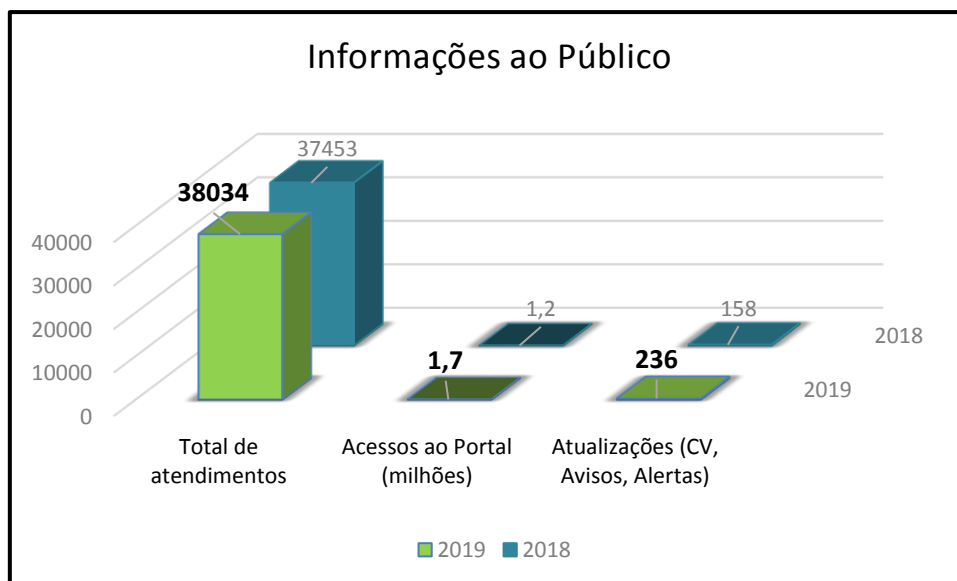
❖ Tiveram significado ***ações de formação***, seja dos seus próprios recursos humanos, seja a disponibilização em parceria com o IRN, de formação para a implementação das aplicações informáticas de Cartão de Cidadão em 3 novos balcões (na respetiva ação de formação “e-learning” estiveram inscritos 5 formandos).

A 31/12/2019 existiam **116 Postos Consulares com balcão CC** (+ 3 que no final de 2018) e **97 com balcão SIRIC** (sem acréscimo face ao ano anterior, dado que a formação para o efeito ficou comprometida, por impossibilidade de o Centro de Formação do IRN destacar formadores).

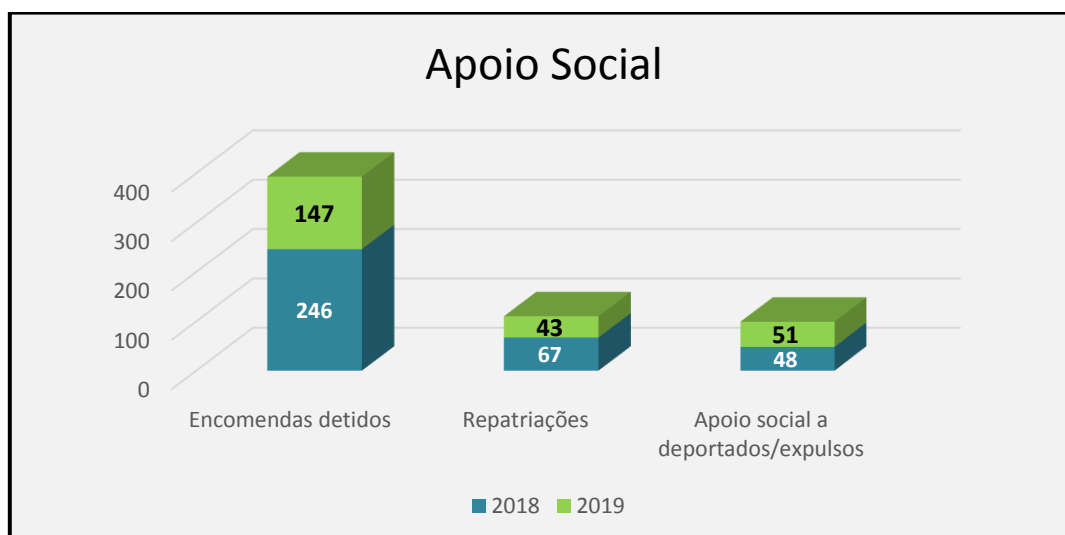
Atualmente, em toda a rede consular portuguesa existem apenas 8 Postos Consulares em que, por diferentes constrangimentos, nomeadamente técnicos e de recursos humanos, ainda não foi possível proceder à abertura de balcão de cartão de cidadão, e 27 Postos Consulares que aguardam a formação necessária para a abertura de balcão SIRIC (dos quais 16 estão já abrangidos por formação iniciada em 03/02/2020).

Foram realizadas 15 ações de formação junto dos GAE's, que englobaram 154 participantes num total de 924 horas.

❖ No ***plano informativo ao cidadão***, destacou-se o atendimento em Lisboa e no Porto, com um total de **38.034 atendimentos** (15.907 atendimentos no Porto e 22.127 em Lisboa). Destes, 23.178 corresponderam a atendimentos para legalização de documentos e os restantes a apoio social e jurídico, esclarecimento de dúvidas, apoio ao regresso, bem como a atividade regular de prestação de apoio técnico às questões surgidas junto dos GAE's (5.760 pedidos de informação). Em termos globais dos atendimentos foram realizados 29.218 presencialmente e 8.816 por via remota. O Portal das Comunidades em 2019 registou 1,692 milhões de acessos (+36% que em 2018) e foram visualizadas 7 milhões de páginas (+ 30% que em 2018). Foram renovados os conteúdos dos ***conselhos aos viajantes*** com a inserção de 141 atualizações, 80 avisos e 15 alertas.

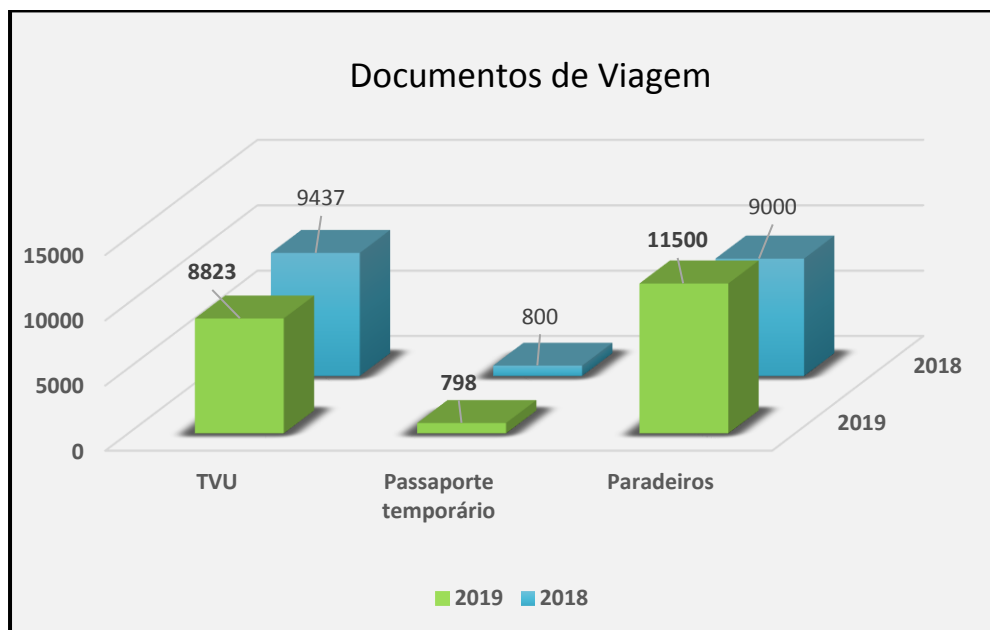


❖ No campo da ***ação consular em Portugal*** e para lá da vertente informativa antes citada, avulta a receção e envio de 147 encomendas com bens diversos para detidos nacionais carenciados e doentes no estrangeiro. Foram recebidos 43 pedidos de repatriação, 22 dos quais já regressados a Portugal. Destes, 18 necessitaram de apoio à chegada (13 de apoio social e 5 de apoio sanitário). Além destes, foram ainda prestados fora do âmbito das repatriações outros apoios à chegada, nomeadamente 7 de cariz social e 5 sanitário, o que totaliza 30 apoios sanitários / sociais a doentes / carenciados a cidadãos regressados a território nacional através de meios próprios ou outros. Foi ainda dado o acolhimento e seguimento social a 51 cidadãos expulsos ou deportados;

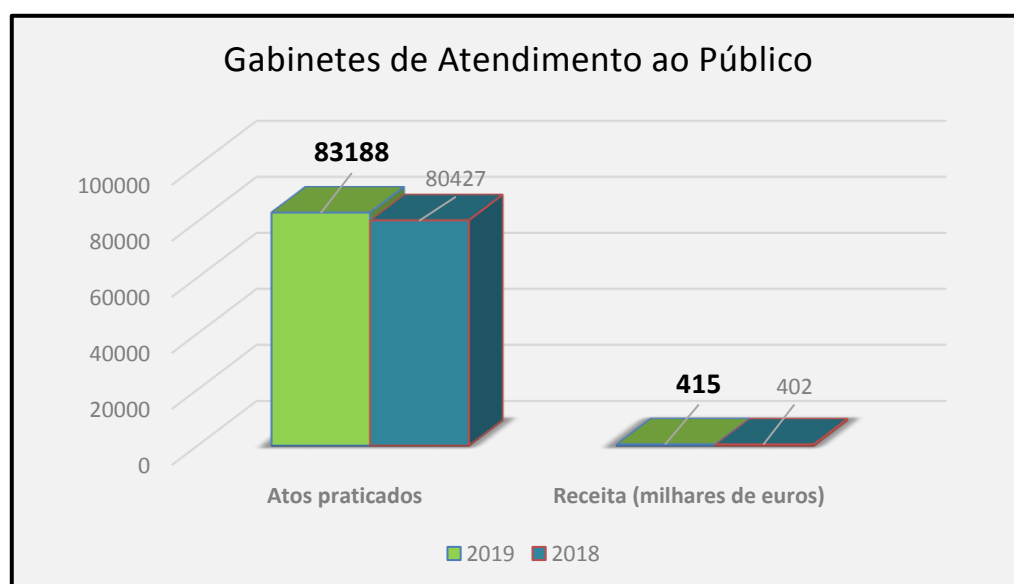


❖ Foi autorizada a emissão pelos postos consulares de 8.823 títulos de viagem únicos, bem como 798 passaportes temporários, e 29 *Emergency Travel*

Documents (ETD's) e respondidos aos tribunais cerca de 11.500 pedidos de paradeiro.



Em 2019, os Gabinetes de Atendimento ao Público de Lisboa e do Porto praticaram um total de 83.188 atos (65.496 em Lisboa e 17.692 no Porto), tendo gerado uma receita total de 415.940 € (327.480 € em Lisboa e 88.460 € no Porto).

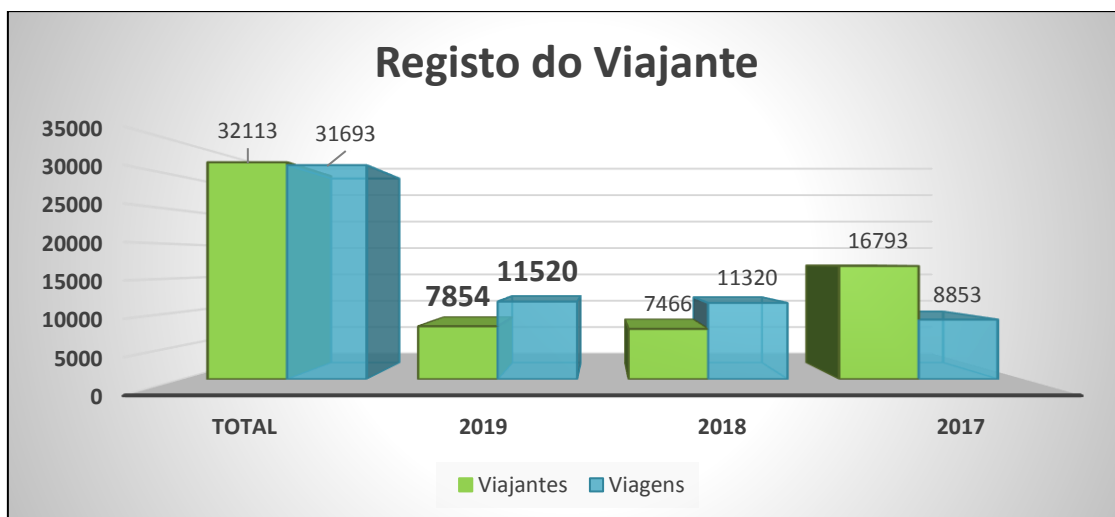


❖ Em matéria de ***intervenção de emergência*** a casos ocorridos no estrangeiro, cumpre destacar o atendimento de mais de 5.361 chamadas telefónicas e o tratamento de 7.715 mensagens eletrónicas, o que correspondeu a um acréscimo face ao ano anterior de 16,4% e 31,7%, respetivamente.

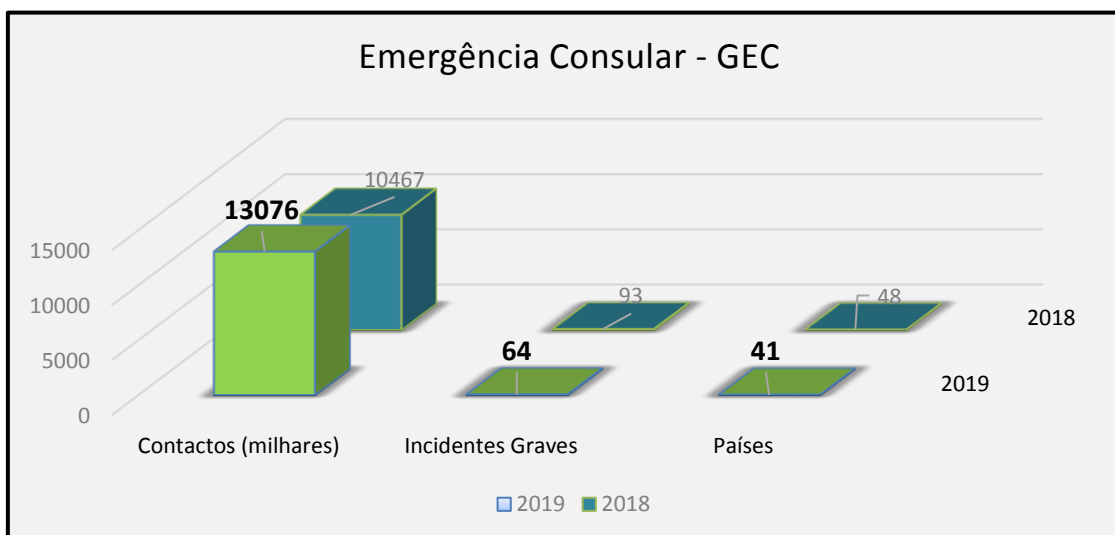


Em 2019 o GEC acompanhou **64** ocorrências extraordinárias, designadamente: **11** Acidentes, **13** Atentados, **14** Catástrofes naturais, **14** Perturbações da Ordem Pública e **12** Diversos - incêndios, desaparecimentos, problemas de saúde, entre outros.

Em 2019, com a APP Registo ao Viajante, registaram-se **7854** novos utilizadores, **11520** registos de viagem, e foram recebidos **123** pedidos de SOS;



❖ A DGACCP continuou a assumir as incumbências de acompanhamento, informação e reporte à rede diplomática estrangeira acreditada em Portugal, de casos imprevistos ocorridos em território nacional com vítimas estrangeiras, tendo em 2019 sido facilitador em 28 situações nesse âmbito, sendo de destacar o acidente que vitimou 29 turistas alemães em abril na Madeira.



Os restantes casos de incidentes isolados que afetaram várias nacionalidades, tanto no caso de residentes como de não residentes referem-se sobretudo a acidentes, mortes ou desaparecimentos.

Participação na BTL

Bolsa de Turismo de Lisboa

13 a 17 de março de 2019.

<https://www.portaldascomunidades.mne.pt/pt/destaque/s/participacao-do-mne-na-btl-edicao-de-2019>

❖ A DGACCP, no âmbito da celebração dos seus 25 anos de existência, participou na Bolsa de Turismo de Lisboa (BTL) que decorreu 13 a 17 de março de 2019.

❖ O objetivo foi marcar a presença do MNE e dar a conhecer as funcionalidades existentes a nível consular aos operadores turísticos, agentes de viagem e público, tendo o tema escolhido sido a divulgação da APP Registo do Viajante.

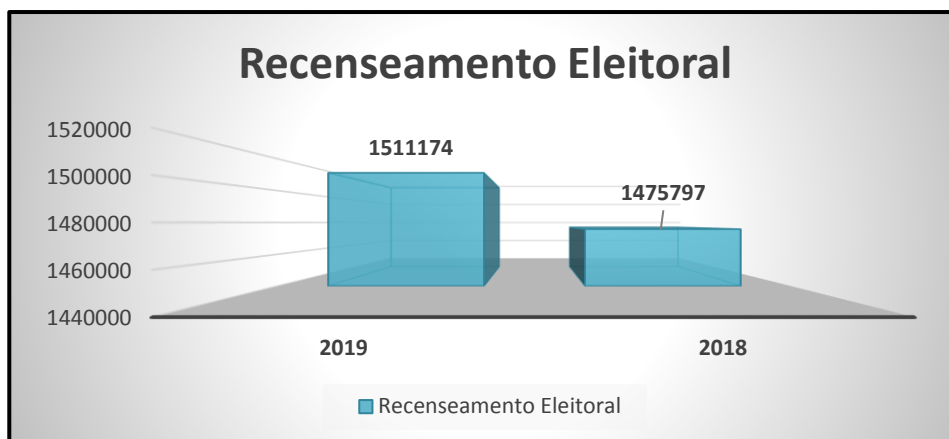
O stand em local muito destacado apresentou vários painéis informativos apelando ao registo ao Viajante com projeções contínuas do vídeo de divulgação da APP, à consulta ao Portal das Comunidades Portuguesas e aos Conselhos aos Viajantes.

❖ A DGACCP elaborou uma segunda alteração ao despacho que atualizou as áreas de jurisdição consular. Quanto à promoção da segurança no envio dos cartões de cidadão e das cartas PIN para países em que os correios postais são inexistentes ou apresentam sérias dificuldades de funcionamento, foi elaborado e publicado o Despacho n.º 6764/2019, de 30/07, que determina o envio dos cartões de cidadão e das respetivas cartas PIN para mais 9 Postos Consulares e 1 Escritório Consular, garantindo a chegada dos documentos em causa aos respetivos requerentes.

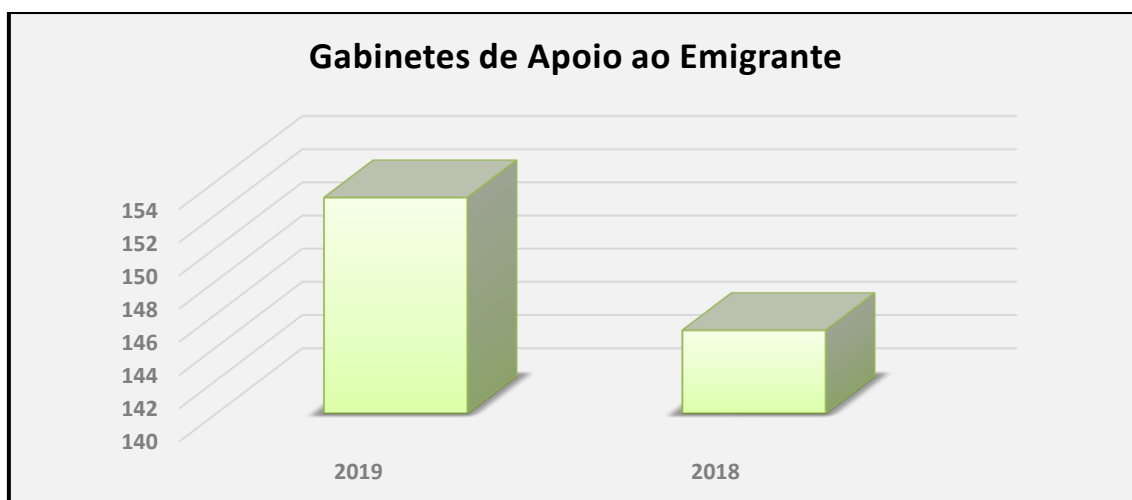
❖ No que respeita à **participação cívica** em atos eleitorais, e na sequência da afetação automática da morada dos nacionais portugueses residentes no estrangeiro, incorporada no respetivo cartão de cidadão, ao recenseamento eleitoral, em vigor desde 13 de agosto de 2018, dando continuidade à aplicação prática das alterações legislativas em matéria eleitoral e em particular ao regime jurídico do recenseamento eleitoral, foi possível identificar mais de 1,5 milhões de portugueses recenseados no estrangeiro e respetivos postos de recenseamento.

Consequentemente em 2019 a DGACCP/COREPE, em estreita colaboração com a Administração Eleitoral da SGMAI, preparou, organizou e coordenou para os Postos consulares no estrangeiro, os 3 atos eleitorais que tiveram lugar em território nacional, nomeadamente a Eleição para o Parlamento Europeu (26 de maio 2019), a Eleição para a Assembleia Legislativa da Região Autónoma da Madeira (22 de setembro de 2019) e a Eleição para a Assembleia da República (06 outubro de 2019), assegurando assim a participação cívica ativa naqueles atos dos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro.

❖ O **recenseamento eleitoral** automático dos portugueses no estrangeiro atingiu em 2019, **1.511.174** cidadãos ou seja, mais **35.377** que os recenseados a 31 de dezembro de 2018 (1.475.797).



❖ Manteve-se o cronograma de apoio à assinatura de novos protocolos para criação de **GAE'S** com 15 Assinaturas de protocolos, dos quais 12 novos GAE'S e 3 de 2ª Geração, atingindo os 153 GAE's e 4 Juntas de Freguesia. 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**, **SiPEP e eSGC**. Deu-se apoio à organização do Encontro GAE'S (Santa Maria da Feira), do I Congresso Mundial das Redes da Diáspora (Porto) e do IV Encontro GAID (Viseu)



Centro de Atendimento Consular para o Reino Unido (CAC -RU) – Linha Brexit
Em funcionamento em Lisboa desde 1 de abril de 2019

❖ 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, e tendo sido colocado em funcionamento em 2018 o projeto pioneiro do I Centro de Atendimento Consular (CAC – Espanha), no âmbito do “Plano de Preparação e de Contingência para a saída do Reino Unido da União Europeia”, a 1 de abril de 2019, foi implementado o Centro de Atendimento Consular para o Reino Unido (CAC -RU) – Linha Brexit, assegurando questões relacionadas com o Brexit, pedidos e renovações do Cartão de Cidadão e Passaporte, bem como agendamentos para a realização de serviços nos Consulados Gerais de Londres e de Manchester.

Em 2019, o Centro de Atendimento Consular atendeu 104.106 chamadas telefónicas e tratou 39.885 solicitações recebidas por email.

- ❖ O novo Sistema Integrado de Gestão Consular (eSGC), já em roll out para toda a rede em 2020, assenta no conceito de ficha única de inscrição consular por cidadão ou utilizador, independentemente do local da sua abertura ou utilização, definido com base no número de cartão de cidadão.

eSGC
Nova solução informática ao serviço da ação consular
2019/2020

A existência de um **identificador unívoco da inscrição consular**, reconhecido em qualquer posto da rede consular, contribui para a integração de todo o sistema de gestão consular, assegurando a homogeneização de dados e a facilitação da interação entre o posto consular e o utente.

O eSGC constitui a base de trabalho para criação do novo instrumento de desmaterialização administrativa, o eCônsul (integrado no Novo Modelo de Gestão Consular).

Novo Modelo de Gestão Consular
Serviço consular 24 horas por dia, todos os dias, em qualquer parte do mundo

- ❖ A DGACCP coordenou os trabalhos do grupo criado através do Despacho nº 6544/2019, de 4 de julho, com vista à reflexão e elaboração

de relatório sobre um **Novo Modelo de Gestão Consular**, que “assegure o serviço consular 24 horas por dia, todos os dias, em qualquer parte do mundo”, e que integrou representantes dos ministérios das finanças, economia, administração interna, modernização administrativa e justiça.

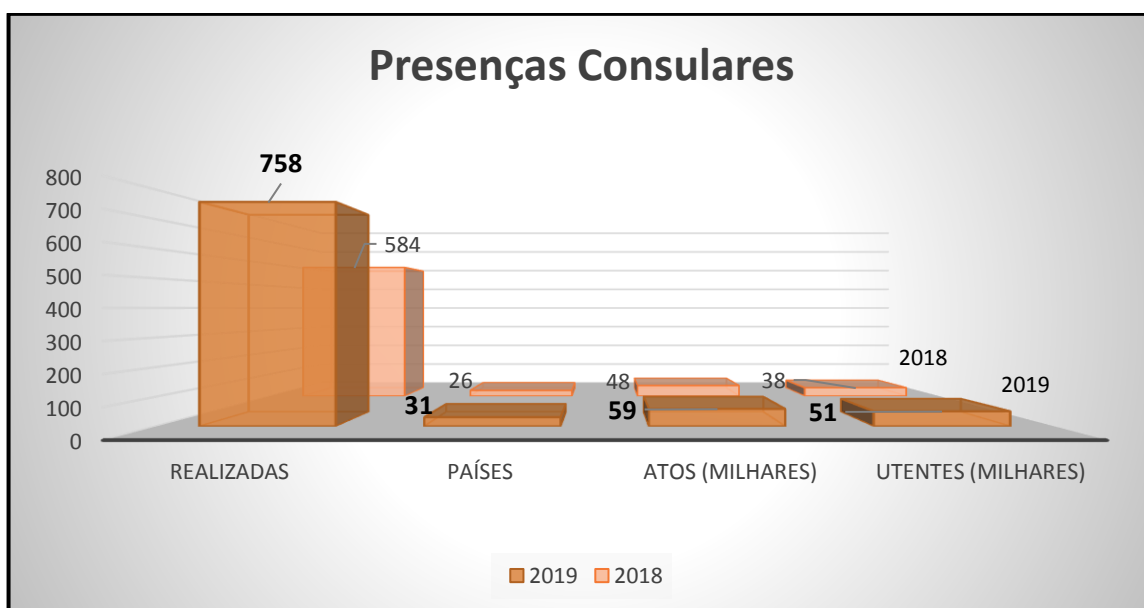
Ao longo de 2019 realizaram-se 4 reuniões plenárias e dez reuniões setoriais dos grupos de trabalho estabelecidos (questões orçamentais e de financiamento de programas; evolução da legislação nos domínios da identificação civil, documentos de viagem, vistos, registo civil e notariado; questões informáticas; gestão de crises).

❖ No ano de 2019 foi dada continuidade à rubrica semanal “Visita Consular”, uma parceria entre a RDP Internacional e a DGACCP, onde são tratadas informações relevantes sobre a atividade consular. Foram realizados 35 programas de diversas temáticas (Brexit, Recenseamento eleitoral, Voto antecipado, Registo do Viajante, GAE’s, entre outras).



(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 30% no número de presenças efetuadas, 34% de utentes atendidos e 23% de atos consulares praticados.



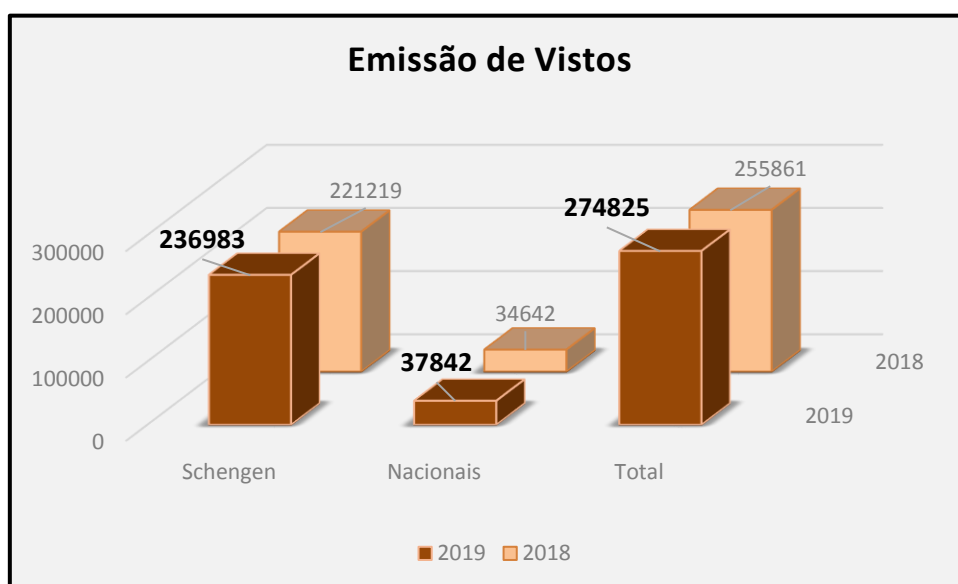
❖ Quanto à ***atividade administrativa nos postos***, dados ainda provisórios apontam para a prática de cerca de 1.732.573 atos e receita FRI (emolumentar) cobrada nos serviços externos relativamente a estes atos no montante de 33.376.391,40 €, o que representa relativamente a 2018 (que foi no valor total de 33.902.139,26€) uma diferença negativa de 525.747,86€, que representa uma variação de -2%.

❖ Em matéria de promoção externa do país no quadro da ***livre circulação de pessoas e política de emissão de vistos***, em 2019, realizaram-se em território português 490 eventos internacionais. Salienta-se, pela sua dimensão em termos de número de pedidos de visto pelos participantes, o SISAB – Salão Internacional do Sector Alimenta e Bebidas (540), a Websummit (403) e IASIA

Conferencia 2019 (400). Os VCP continuaram a prestar apoio ao Imamat Ismaili quando solicitados para tal, no âmbito da organização de reuniões e eventos promovidos por aquela instituição.

Em 2019, foram emitidos 274.825 vistos, registando-se um crescimento de 7,7% em relação a 2018, dos quais 236.983 de curta duração (Schengen: + 7,4%) e 37.842 de longa duração (nacionais: + 9,5%).

Foram celebrados memorandos de Entendimento sobre a Mobilidade de Jovens com os EUA (11 fevereiro de 2019) e com o Perú (26 fevereiro 2019), passando a existir nove acordos assinados e foram propostos mais dois acordos com Angola e com a Federação Russa.

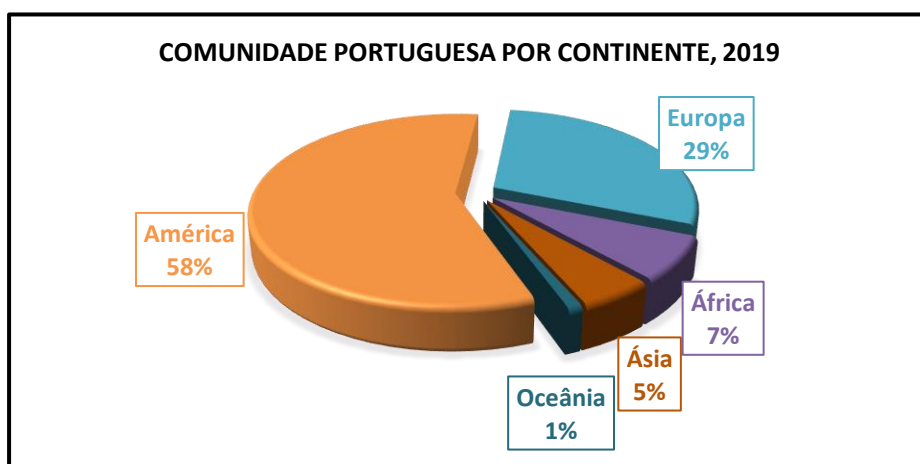
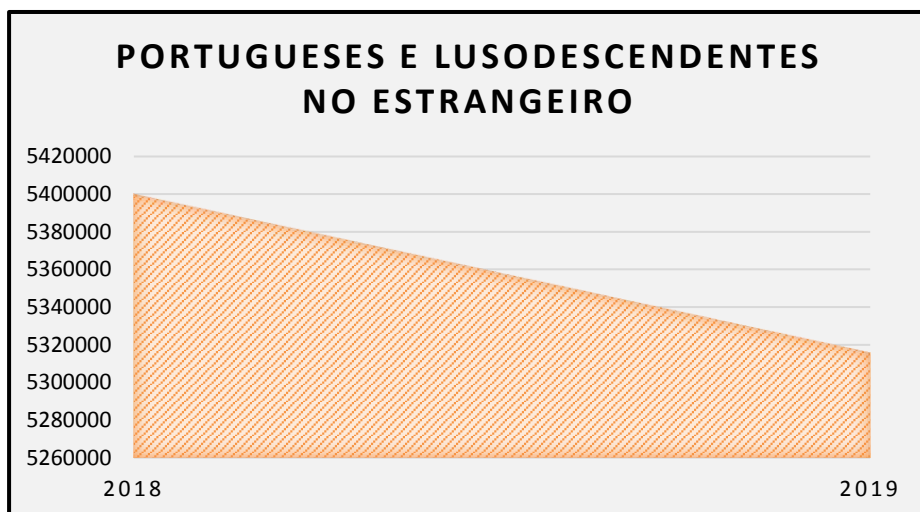


❖ Na sequência de alterações legislativas decorrentes da publicação do Decreto Regulamentar nº 9/2018, de 11 de setembro, durante o ano de 2019 procurou-se aumentar o número de países abrangidos pela externalização de recolha de dados biométricos e iniciaram-se dois projetos-piloto para a externalização de vistos nacionais, no Brasil e na Índia.

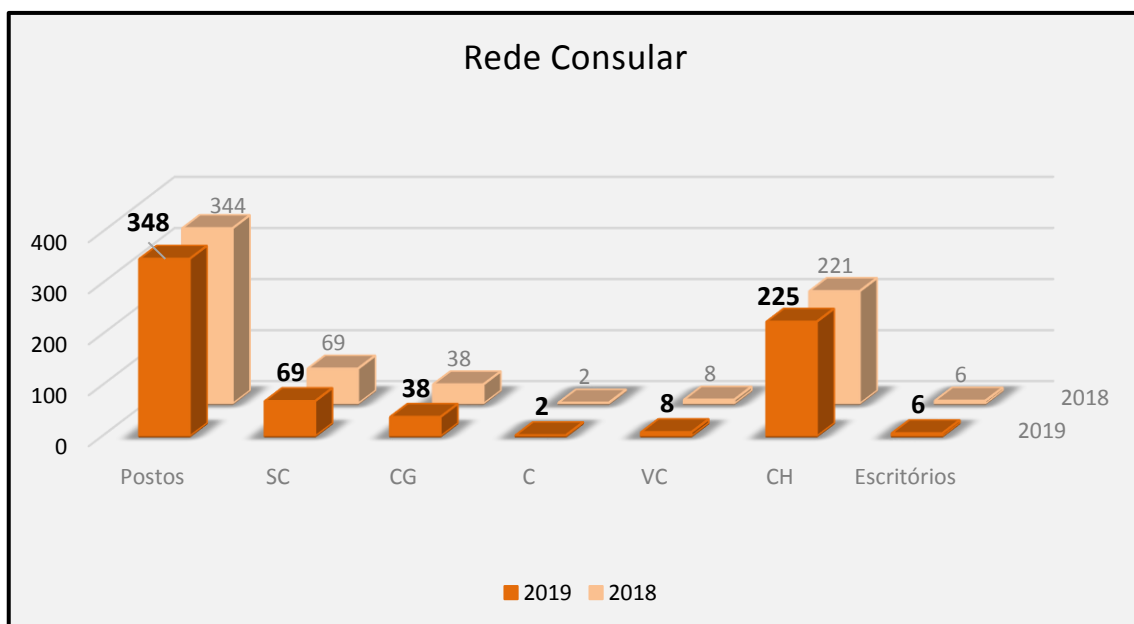
Em 2019, 67% dos vistos de curta duração emitidos tiveram na sua base a intervenção da recolha de dados biométricos em prestadores de serviços externos (PSE's) que neste momento representam Portugal em 20 países, 76 cidades e envolvem 32 postos.

❖ Em 2019 foi assinado, em Pequim, o Acordo com a República Popular da China sobre Supressão Mútua de Vistos para Portadores de Passaportes Diplomáticos. Foram efetuadas diligências no âmbito da negociação de acordos de supressão de vistos em passaportes diplomáticos, especiais e de serviço relativamente aos seguintes países: Geórgia, a Costa do Marfim, Vietname, Quirguistão, Filipinas e Paquistão

❖ 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 e estimativas dos postos, aponta para cerca de 5,3 milhões de portugueses e lusodescendentes, 58% localizados na América, 29% na Europa, 7% em África, 5% na Ásia e 1% na Oceânia.



❖ A **rede consular** sofreu alterações apenas relativamente aos Consulados Honorários: 346 postos consulares (69 Secções Consulares, 38 Consulados Gerais, 2 consulados, 8 vice-consulados e 225 Consulados Honorários, dos quais 211 estavam em funcionamento e 14 aguardavam exequátur das autoridades locais). 6 Postos consulares possuem escritórios consulares.



A DGACCP em 2019: Dados Globais

1. FORMAÇÃO

Formação:

SAC com IRN

3 Postos.
5 formandos.
3 novos balcões CC.
1 ação CC

DSR no quadro GAE's

15 ações, 154 participantes

Pessoal abrangido

diplomatas, técnicos superiores
e assistentes técnicos do MNE;
trabalhadores dos municípios

2. INFORMAÇÃO

Informação ao Público

38.034 atendimentos.
1,7 milhões de acesso ao
Portal das Comunidades.
7 milhões de
visualizações.
141 atualizações dos
Conselhos aos viajantes,
80 avisos e 15 alertas

3. AÇÃO CONSULAR EM PORTUGAL

Apoio social:

147 encomendas para
detidos.
43 pedidos de repatriação (22
já regressados, das quais 5
com apoio sanitário e 13 com
apoio social)

Providenciado acolhimento
para 51 nacionais
deportados/expulsos (de um
total de 655 expulsos)

588.121,14 mil euros
concedidos a 92 projetos
apresentados por 62
associações no estrangeiro.

Identificação civil

8.823 TVU's.
798 P Temporários
11.500 paradeiros.

4. EMERGÊNCIA CONSULAR

Emergência consular (GEC)

13.076 contactos
64 ocorrências extraordinárias com maior
expressão nos seguintes países: França,
Espanha, Países Baixos e no Brasil.
App Registo Viajante
BTL – Bolsa de Turismo de Lisboa
Participação Exercício Europeu de Proteção
Civil- Cascade 2019
Exercício Lusitano 19

5. OUTRAS AÇÕES

Outras açõesGAE e GAID

15 Assinaturas de protocolos, dos quais 12 novos GAE'S e 3 de 2ª Geração, atingindo os 153 GAE's e 4 Juntas de Freguesia

Encontro GAE'S (Santa Maria da Feira)

I Congresso Mundial das Redes da Diáspora (Porto)

IV Encontro GAID (Viseu)

6. REPORTE DA AÇÃO CONSULAR

Estatísticas diversasAtividade consular

1.732.573 milhões de atos,
52.076.711 M€ receita emolumentar total

Presenças consulares

758, 31 países, 59 mil atos consulares, 51 mil utentes

Recenseamento eleitoral

1.511.174 inscritos
(+ 2,4% que 2018)

Rede consular

346 postos (69 SC, 38 CG, 2 C, 8 VC, 225 CHs [211 em funcionamento e 14 aguardavam exequátur das autoridades locais]), 6 escritórios

Comunidade portuguesa

(nacionais e lusodescendentes)
5,3 milhões (57% na América e 29 % na Europa)

7. NOVAS INICIATIVAS

Participação na BTL

Bolsa de Turismo de Lisboa

13 a 17 de março de 2019.

<https://www.portaldascomunidades.mne.pt/pt/destaques/participacao-do-mne-na-btl-edicao-de-2019>

Centro de Atendimento Consular para o Reino Unido (CAC -RU) – Linha Brexit

Em funcionamento em Lisboa desde 1 de abril de 2019

eSGC

Nova solução informática ao serviço da ação consular
2019/2020

Novo Modelo de Gestão Consular

Serviço consular 24 horas por dia, todos os dias, em qualquer parte do mundo

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 2019, 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 traçados para 2019, 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 respetiva atividade desenvolvida, execução dos respetivos projetos, assim como se previu análise de ações partilhadas.

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

A taxa global de realização obtida pela DGACCP foi de **103%**, com uma avaliação final de **4,14**, 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 **"Satisfatório"**.

Num total de 23 indicadores, foi registada uma superação em 14 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 satisfatório";
- 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**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 31.12.2019 (total de 78)

Dirigentes: 12

Diplomatas: 11

Técnicos Superiores: 32

Assistentes Técnicos: 22

Assistentes Operacionais: 1

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

	2018	2019
FF111 - Receitas gerais OE	2.608.038	3.264.989
FF 123 - Receitas próprias	5.866.673	7.790.923
FF 129 – Transf. AP (FRI)	444.530	2.626.710
FF 282 – Financiamento U.E.	16.173	58.050

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:

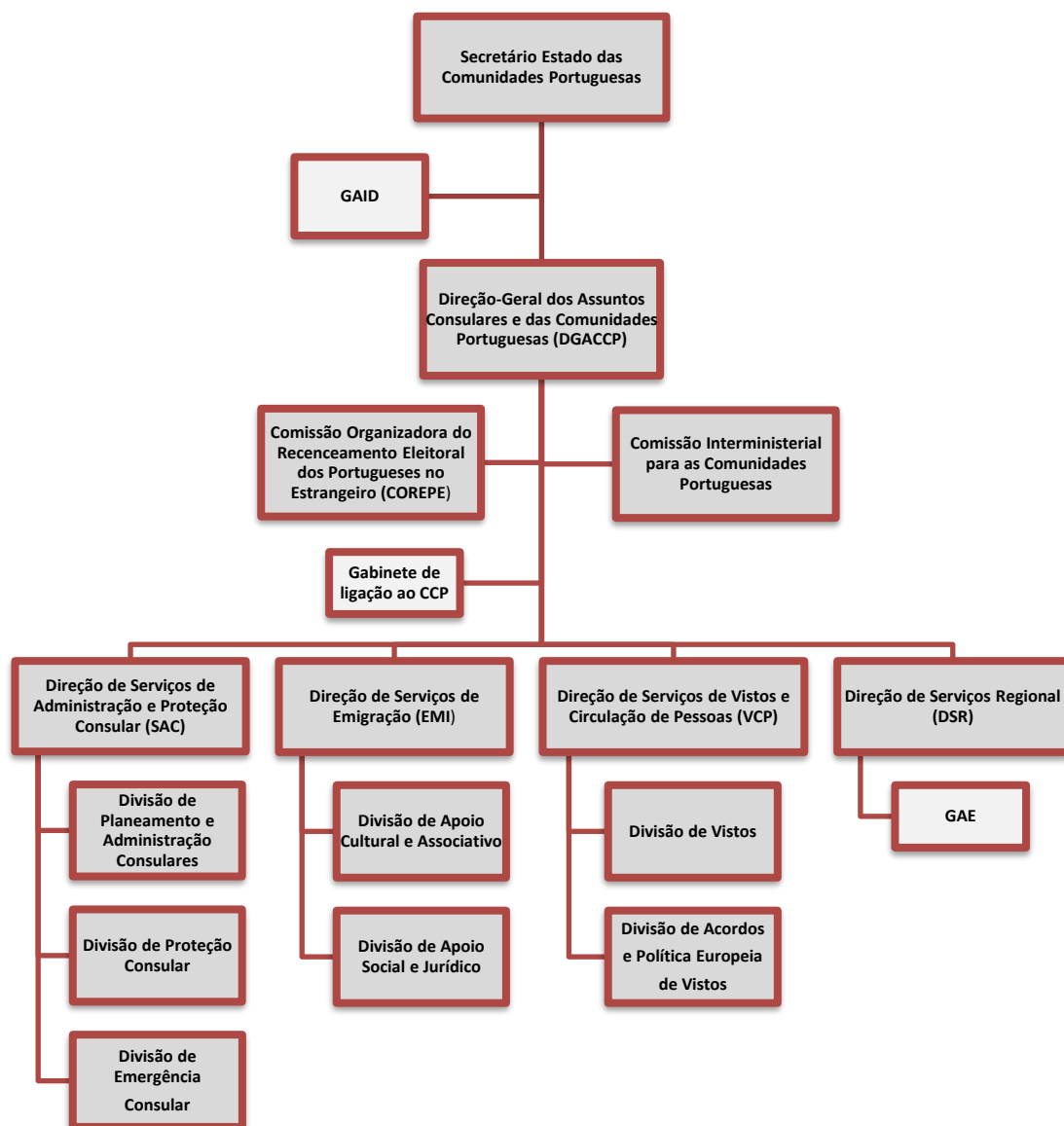
- a **Comissão Interministerial para as Comunidades Portuguesas**, com funções de coordenação em matéria de política de emigração e de comunidades portuguesas no estrangeiro
- a **Comissão Organizadora do Recenseamento Eleitoral dos Portugueses no Estrangeiro (COREPE)**, que tem por missão organizar 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 2019

Em correspondência ao enquadramento macroestrutural traçado, apresenta-se neste capítulo as principais atividades desenvolvidas em 2019 e indicadores.

Novo Modelo de Gestão Consular

A DGACCP coordenou os trabalhos do grupo criado através do Despacho n.º 6544/2019, de 4 de julho, com vista à reflexão e elaboração de relatório sobre um **Novo Modelo de Gestão Consular**, que “assegure o serviço consular 24 horas por dia, todos os dias, em qualquer parte do mundo”, e que integrou representantes dos ministérios das finanças, economia, administração interna, modernização administrativa e justiça.

É missão do grupo de trabalho propor novas políticas de gestão, suporte consular e de inovação adequadas à estrutura externa do Estado, reforçar a autonomia da gestão das tecnologias de informação no MNE e dar prioridade à desmaterialização de procedimentos consulares.

Ao longo de 2019 realizaram-se 4 reuniões plenárias e dez reuniões setoriais dos grupos de trabalho estabelecidos (questões orçamentais e de financiamento de programas; evolução da legislação nos domínios da identificação civil, documentos de viagem, vistos, registo civil e notariado; questões informáticas; gestão de crises).

eSGC - Sistema Integrado de Gestão Consular

Em 2019, foi concluído o desenvolvimento aplicacional do novo Sistema Integrado de Gestão Consular – eSGC e deu-se início à sua implementação (roll out) na rede consular portuguesa.

O novo Sistema Integrado de Gestão Consular (eSGC) assenta no conceito de ficha única de inscrição consular por cidadão ou utilizador, independentemente do local da sua abertura ou utilização, definido com base no número de cartão de cidadão.

A existência de um **identificador unívoco da inscrição consular**, reconhecido em qualquer posto da rede consular, contribui para a integração de todo o sistema de gestão consular, assegurando a homogeneização de dados e a facilitação da interação entre o posto consular e o utente.

O eSGC constitui a base de trabalho para criação do novo instrumento de desmaterialização administrativa, o eCônsul (integrado no Novo Modelo de Gestão Consular).

Presenças Consulares

Ao longo de 2019 promoveu-se a continuidade do Programa de Presenças 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 Presenças 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 2019, realizaram-se 758 presenças consulares em 184 localidades de 31 países, perfazendo-se uma distância total de 342.562 Kms. As presenças Consulares foram asseguradas por 54 postos e permitiram o atendimento de, pelo menos, 51.667 utentes e o processamento de 59.758 atos consulares.

No que respeita à tipologia dos atos processados nos quatro trimestres de 2019, prevalecem os documentos de identificação (37%), seguidos dos documentos de viagem (16%) e “Outras Informações” (16%).

Na comparação com o ano anterior, a taxa média de crescimento das presenças consulares e atos efetuados, foi de 56,4%. Esta taxa extremamente elevada deve-se ao acréscimo de 460,89% nos atos de Recenseamento Eleitoral, decorrente da alteração ao regime jurídico do recenseamento eleitoral que determinou o recenseamento automático dos cidadãos portugueses detentores de cartão de cidadão com morada no estrangeiro. Se retirarmos esse item da análise, a média da variação do ano de 2019 é, ainda assim, de 41,35%,

Foram realizadas **mais 174** presenças consulares (+29.79%), atendidos **mais 13.206 utentes** (+34.4%) e processados **mais 11.316 atos** (+23.36%).

Em termos de histórico registou-se um efetivo aumento das presenças consulares em 2019, sendo este um ano de alteração da tendência de estabilização registada nos anos anteriores. Foram realizadas mais presenças, com todos os restantes fatores de análise em igual crescimento.

Estes resultados, não só confirmam a solidez do programa das presenças consulares, como demonstram a possibilidade evolutiva do mesmo, mantendo-se essa expectativa para o ano de 2020 e seguintes.

Apesar das enormes dificuldades com que os serviços consulares se deparam, principalmente ao nível de RH, é evidente o esforço despendido para conseguir concretizar um maior número de Presenças Consulares possível, por forma a ser maior a eficiência no apoio às comunidades portuguesas distantes dos postos consulares.

Evolução do Programa das Presenças Consulares (2012-2019)

Ano	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
N.º Presenças	141	536	587	616	620	618	584	758
Postos	16	33	37	42	44	45	46	54
Países	6	16	21	27	24	20	26	31
Locais	53	142	147	183	167	166	124	184
Utentes	3.991	25.035	28.381	32.635	33.443	34.814	38.461	51.667
Atos Consulares	4.728	32.550	37.960	39.170	41.914	43.028	48.442	59.758

Fonte: DGACCP

Espaços cidadão

O Espaço Cidadão na rede consular corresponde a uma medida do programa "SIMPLEX+" desenvolvida e implementada pela Secretaria de Estado da Modernização Administrativa e pela Secretaria de Estado das Comunidades Portuguesas.

Traduz-se na prestação aos cidadãos de um atendimento digital assistido no acesso a diferentes serviços disponibilizados eletronicamente pela Administração Pública Portuguesa.

O Espaço Cidadão encontra-se integrado nos serviços dos Consulados-Gerais de Paris (desde junho 2016), São Paulo (desde 30 de março 2017), Londres (desde julho de 2019) e na Secção Consular da Embaixada de Portugal em Bruxelas (desde março de 2019).

Um dos principais atos procurados tem sido o pedido de registo criminal.

Dados estatísticos:

EC Paris

No Espaço Cidadão do Consulado Geral em Paris foram procurados durante o ano de 2019, 8 tipos de serviços administrativos que expressaram um total de 502 procedimentos, sendo que 89% se traduziu em pedidos de registo criminal.

EC Paris
Período: jan-dez/2019

Entidade	Serviço	Total Atos realizados
DGAJ	Registo Criminal	448
	Certificado Contumácia	14
ISS	Pedido Cartão Europeu do Seguro de Doença	1

	SSD - Apoiar o Cliente no pedido da password	2
AT	IRS – Certidão de liquidação - Obter	1
	Exoneração Passivo	2
	Senha de Acesso - 1ª vez	9
	Senha de Acesso – Recuperar	2
AMA	Chave Móvel Digital - Registo Presencial	5
	Chave Móvel Digital - Alterar PIN	2
	Chave Móvel Digital (Desbloquear registo)	13
	Chave Móvel Digital (Cancelar)	3
Total		502

EC São Paulo

A 31 de dezembro de 2019, o Espaço Cidadão do Consulado Geral em São Paulo assinalou uma procura de 7 tipos de serviços administrativos que expressaram um total de 202 atos. O pedido de registo criminal, à semelhança do verificado no EC Paris, constituiu o principal serviço prestado, com 163 pedidos registados, representando 80% do total de atos praticados.

EC São Paulo **Período: jan-dez/2019**

Entidade	Serviço	Total Atos realizados
DGAJ	Registo Criminal	92
	Registo Criminal / igualdade de direitos	67
	Registo Criminal / esclarecimentos	2
	Registo Criminal/prestação serviço efetivo nas forças armadas	2
ISS	Pedido Cartão Europeu do Seguro de Doença	2
AT	IRS – Obter comprovativo de entrega	1
	Certidão de Dívida e Não Dívida	1
AMA	Confirmação de Alteração de Morada	19
	Chave Móvel Digital / assinatura DMD	1
	Chave Móvel Digital / Registo presencial	4
	Chave Móvel Digital – Esclarecimentos	10
CGA	CGA-Direta/Registo	1
Total		202

EC Londres

O Espaço Cidadão junto do Consulado Geral em Londres, foi implementado em julho de 2019, tendo, desde essa data até ao final de 2019, registado 12 pedidos de registo criminal.

EC Bruxelas

O Espaço Cidadão a funcionar junto da Secção Consular da Embaixada de Portugal em Bruxelas não teve durante o ano de 2019 qualquer procura por parte dos utentes, não obstante a divulgação do serviço por parte daquela Embaixada.

Atos praticados nos Espaços Cidadão da Rede Consular em 2019

2019				
EC Paris	EC Paulo	EC Londres	EC Bruxelas	Total
502	202	12	0	716

Centro de Atendimento Consular- CAC

O Centro de Atendimento Consular (CAC) é uma iniciativa projetada no quadro das medidas SIMPLEX+ em parceria com a AMA, tendo-se iniciado a 9 de abril de 2018, como projeto-piloto, que se encontra atualmente consolidado, para a rede consular portuguesa em Espanha.

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.

No âmbito do “Plano de Preparação e de Contingência para a saída do Reino Unido da União Europeia”, a 1 de abril de 2019, foi implementado o Centro de Atendimento Consular para o Reino Unido (CAC -RU) – Linha Brexit, assegurando questões relacionadas com o Brexit, pedidos e renovações do Cartão de Cidadão e Passaporte, bem como agendamentos para a realização de serviços nos Consulados Gerais de Londres e de Manchester.

Em 2019, o Centro de Atendimento Consular para a rede consular em Espanha e Reino Unido atendeu 104.106 chamadas telefónicas e tratou 39.885 solicitações recebidas por email.

Brexit

Após a vitória do Brexit no referendo de junho de 2016, a rede consular portuguesa no Reino Unido tem vindo a reforçar o apoio à comunidade portuguesa através da promoção de várias iniciativas, das quais cumpre destacar:

- Criação, pelos Consulados Gerais de Portugal em Londres e Manchester, de webpage, página de Facebook e endereço de correio eletrónico específico para divulgação de informação e esclarecimento de dúvidas;
- Criação de webpage no Portal Diplomático e no Portal das Comunidades Portuguesas, com informações atualizadas e conselhos específicos dirigidos aos cidadãos portugueses no Reino Unido;
- Entrada em funcionamento do Centro de Atendimento Consular para o Reino Unido (CAC-RU), em abril de 2019, que tem permitido responder de forma mais rápida, flexível e eficiente aos pedidos dos cidadãos que procuram os serviços consulares; criada a Linha Brexit integrada no mesmo Centro;
- Reforço da diplomacia de proximidade através da realização descentralizada de várias sessões de esclarecimento sobre o estatuto dos cidadãos portugueses após o Brexit, as quais têm contribuído para melhor compreender as consequências do Brexit e divulgar o funcionamento do processo de candidatura ao EU Settlement Scheme (EUSS), cujo prazo termina a 30 de junho de 2021 e sobre os direitos/deveres decorrentes dos dois estatutos (settled status e pre-settled status) previstos no EUSS. Em 2019, realizaram-se 14 sessões de esclarecimento.
- Defesa dos interesses das comunidades de cidadãos portugueses mais vulneráveis (nomeadamente, em termos linguísticos), através da realização de sessões de esclarecimento dirigidas especialmente à população goesa com nacionalidade portuguesa e à numerosa comunidade portuguesa de origem timorense residente na Irlanda do Norte; para reforçar as mensagens transmitidas nestas sessões, foram distribuídos folhetos informativos em tétum, guzerate e hindi;
- Reforço das permanências consulares, sempre muito concorridas e recebidas com grande apreço pelas comunidades visitadas: em 2019, foram previstas 44 (um aumento face às 35 permanências realizadas em 2018);
- Sensibilização dos portugueses para efetuarem a inscrição consular no Consulado Geral da área de residência, lembrando a importância de terem a sua documentação em dia e guardarem todas as provas de residência no Reino Unido.

Portugal, em dezembro de 2019, encontrava-se em 4 lugar no ranking dos países com o maior número de candidaturas submetidas ao EUSS – 231.100, atrás da Polónia, Roménia e Itália.

Fundo de Segurança Interna (FSI)

O Quadro Financeiro Plurianual 2014-2020 para a área dos Assuntos Internos iniciou a sua execução em fevereiro de 2016, tendo desde essa data e até 2019, enquadrado no Fundo de Segurança Interna (FSI), sido aprovadas pela AR da SGMAI 7 (sete) candidaturas no domínio da política comum de vistos, submetidas pela SG do MNE.

Em 2019, o MNE viu aprovados mais três projetos de investimento no âmbito do apoio a uma política comum de vistos e da cooperação consular, complementares das anteriores candidaturas apresentadas em 2017 e 2018:

- Projeto PT/2018/FSI/369 - Apoio operacional aos sistemas informáticos da Rede de Pedidos de Visto do MNE.

O projeto tem como objetivo assegurar a manutenção dos sistemas que suportam a rede de pedidos de visto e a recolha de dados biométricos e dos equipamentos associados, bem como a monitorização da qualidade do seu desempenho, tendo por objetivo assegurar o cumprimento dos requisitos resultantes da aplicação do Código de Vistos e um padrão de resposta fiável, segura e constante.

- Projeto PT/2019/FSI/440 – Criação do Centro Comum de Vistos de São Tomé.

O projeto visa a criação de um Centro Comum de Vistos (CCV) em S. Tomé, com instalações próprias e adequadas que permitirá a sua maior visibilidade, enquanto espaço comum e emissor de pedido de visto e possibilitará estabelecer instrumentos de cooperação consular para a recolha e tratamento de pedidos de visto e a emissão de vistos em São Tomé e Príncipe, em cooperação com outros Estados-Membros.

- Projeto PT/2019/FSI/465 - Redimensionamento da atividade do CCV Praia.

Este projeto pretende promover o redimensionamento da atividade do Centro Comum de Vistos (CCV) da Praia, através da melhoria das suas condições de funcionamento, do reforço do trabalho de cooperação consular com parceiros europeus, da realização de novas ações informativas e da implementação de novas formas de comunicação e de divulgação de informação que permitam abranger outras franjas da população.

Memorandos de entendimento sobre instrumento de trabalho com férias

Foram celebrados com os EUA (11 fevereiro de 2019) e com o Perú (26 fevereiro 2019), passando a existir nove acordos assinados, e foram propostos mais dois acordos com Angola e com a Federação Russa. Portugal participou também num encontro promovido em 2019 pelo Canadá sobre mobilidade jovem.

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

- Acordos concluídos

Em 2019 foi assinado, em Pequim, no dia 25 de Abril de 2019, o Acordo com a República Popular da China sobre Supressão Mútua de Vistos para Portadores de Passaportes Diplomáticos, tendo entrado em vigor no dia 6 de dezembro daquele ano. Idêntica proposta foi apresentada pela República da Geórgia.

- Prosseguimento negociações/diligências

Com a Costa do Marfim, Vietname, Quirguistão, Filipinas e Paquistão.

Acordos de Trabalho

Diligências junto das autoridades nacionais da República da Moldova, na sequência da proposta de Acordo apresentado por aquelas autoridades sobre Emprego Temporário de Trabalhadores Moldavos em Território Português.

Diligências da DGACCP junto das autoridades ucranianas para eventual revisão/atualização do Acordo sobre Migração Temporária de Cidadãos Ucranianos para a Prestação de Trabalho na República Portuguesa com a Ucrânia, assinado em 2005.

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, implementou-se uma campanha de sensibilização que teve início a 15 de outubro de 2018, em colaboração com a ANA e as companhias de aviação que viajam para os EUA, com o objetivo de diminuir a taxa de overstay para um número inferior a 2%, conforme exigido para participação no Visa Waiver Program.

Em outubro de 2019, apurou-se que a permanência de Portugal no programa está garantida, tendo em conta os bons resultados da campanha de informação e a boa receptividade que esta teve junto da parte americana. Próximo ciclo avaliativo terá início em março de 2021 e o DHS realizará visita a Portugal no decorrer desse ano (provavelmente segundo semestre, tendo em conta PPUE21).

Ainda neste âmbito, organizaram-se em 2019, 4 reuniões com o SEF, GNR, PSP e Polícia Judiciária com vista a harmonizar procedimentos e garantir o cumprimento dos requisitos impostos pelos EUA nesta matéria.

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

Na sequência de alterações legislativas decorrentes da publicação do Decreto Regulamentar nº 9/2018, de 11 de setembro, durante o ano de 2019 procurou-se aumentar o número de países abrangidos pela externalização de recolha de

dados biométricos e iniciaram-se dois projetos-piloto para a externalização de vistos nacionais, no Brasil e na Índia.

Em 2019, 67% dos vistos de curta duração emitidos tiveram na sua base a intervenção da recolha de dados biométricos em prestadores de serviços externos (PSE's) que neste momento representam Portugal em 20 países, 76 cidades e envolvem 32 postos.

Em 2019 entraram em vigor 6 novos contratos de externalização, no Brasil envolvendo a Embaixada de Portugal em Brasília, os Consulados Gerais de São Paulo, Rio de Janeiro, São Salvador da Baía e o Consulado de Belo Horizonte e ainda com a Embaixada de Portugal em Argel.

Foram ainda assinadas adendas aos contratos com os Consulados Gerais em Londres, Manchester, Cidade do Cabo, Joanesburgo, Nova Iorque, São Francisco, Luanda e com as Embaixadas de Portugal em Abu Dhabi, Abuja, Dacar, Riade, Moscovo, Washington, Nova Deli, Islamabad, Riade e Pequim.

Acordos de representação nos quais PT passou a representar outros EM

Portugal passou a representar a Noruega em Angola (Luanda) e Moçambique (Maputo) desde 1 de junho de 2019 e a Dinamarca em Angola (Luanda) desde 1 de junho de 2019.

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.

Entre 17 e 24 de junho de 2017, teve lugar a Avaliação Schengen a Portugal sobre a correta implementação do Acervo Schengen no âmbito dos vistos nos Consulados Gerais de Portugal em Luanda e Maputo tendo sido produzido um relatório final que apontou para um conjunto de recomendações posteriormente adotadas no âmbito do Comité Sch-val em Bruxelas.

Após a apresentação por parte de Portugal de um Plano de Ação tendo em vista a implementação das referidas recomendações, foi possível terminar o ano de 2018 com a implementação de 85% das recomendações, em particular relacionadas com questões informáticas.

Durante o ano 2019, foi possível a implementação de 92% das recomendações, ficando o seu cumprimento integral residualmente dependente de uma nova aplicação informática da Rede de Pedidos de vistos (RPV).

Atualização dos conteúdos informativos das páginas Internet

Em 2019, a DGACCP assegurou a atualização permanente dos conteúdos do Portal das Comunidades Portuguesas e do Portal de Vistos.

O Portal das Comunidades em 2019 registou 1,692 milhões de acessos (+36% que em 2018) e foram visualizadas 7 milhões de páginas (+ 30% que em 2018).

O Portal dos Vistos registou 460.816 acessos (+ 40% que em 2018) e foram visualizadas 2.290.299 páginas (+ 49% ao registado em 2018).

Recenseamento Eleitoral

No que respeita à **participação cívica** em atos eleitorais, e na sequência da afetação automática da morada dos nacionais portugueses residentes no estrangeiro, incorporada no respetivo cartão de cidadão, ao recenseamento eleitoral, em vigor desde 13 de agosto de 2018, dando continuidade à aplicação prática das alterações legislativas em matéria eleitoral e em particular ao regime jurídico do recenseamento eleitoral, foi possível identificar mais de 1,5 milhões de portugueses recenseados no estrangeiro e respetivos postos de recenseamento.

Em 2019, a DGACCP através da COREPE, em estreita colaboração com Administração Eleitoral da SGMAI, preparou, organizou e coordenou para os Postos consulares no estrangeiro, os 3 atos eleitorais que tiveram lugar em território nacional, nomeadamente a Eleição para o Parlamento Europeu (26 de maio 2019), a Eleição para a Assembleia Legislativa da Região Autónoma da Madeira (22 de setembro de 2019) e a Eleição para a Assembleia da República (06 outubro de 2019), assegurando assim a participação cívica ativa naqueles atos dos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro.

O **recenseamento eleitoral** automático dos portugueses no estrangeiro atingiu em 2019, 1.511.174 cidadãos ou seja, mais **35.377** que os recenseados a 31 de dezembro de 2018 (1.475.797).

CONTINENTE	BDRE 31-12-2019
INSCRITOS RESIDENTES NO ESTRANGEIRO	1 511 174
EUROPA	912 559
FORA DA EUROPA	598 615
África	69 432
América	416 331
Ásia e Oceânia	112 852

Conselho das Comunidades Portuguesas -CCP

Em 2019, a DGACCP coordenou toda a atividade do CCP, em estreita ligação com o Gabinete do 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 29 a 31 de maio em Lisboa;

- Conselho Regional das Comunidades Portuguesas na Europa, nos dias 29 de fevereiro e 1 de março, em Lisboa;
- Conselho Regional das Comunidades Portuguesas em África, 8 e 9 de março, em Joanesburgo, África do Sul;
- Conselho Regional das Comunidades Portuguesas na Ásia e Oceânia, a 8 e 9 de abril, em Pequim, na China;
- Conselho Regional das Comunidades Portuguesas na América do Norte, a 15 e 16 de março, em Palm Coast, nos EUA;
- Conselho Regional das Comunidades Portuguesas na América Central e América do Sul, 21 e 22 de março, na Embaixada de Portugal em Brasília, Brasil;
- As três Comissões Temáticas, a 6 e 7 de maio, 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 2019, 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 4º Encontro Mundial dos Empresários da Diáspora.

A 31 de dezembro de 2019, estavam protocolados **153** Gabinetes, **144** em funcionamento, que efetuaram **31.217** atendimentos (número que se estima inferior ao real, dado que nem todos os Gabinetes disponibilizaram informação estatística em tempo útil), tendo sido abertos **4618** 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 II Encontro Intercalar dos Investidores da Diáspora, que decorreu nos dias 25 e 26 de julho de 2019, no Funchal - Ilha da Madeira.

Dias 13 e 14 de dezembro de 2019, a DGACCP colaborou igualmente na organização do IV Encontro de Investidores da Diáspora, numa iniciativa promovida pela Secretaria de Estado das Comunidades Portuguesas, através do Gabinete de Apoio ao Investidor da Diáspora, em parceria com a Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro e a Comunidade Intermunicipal de Viseu Dão Lafões, com o apoio da Câmara Municipal de Viseu e do Turismo do Centro de Portugal.

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 no Funchal e em Viseu 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.

Feira de Turismo de Lisboa - BTL

A Direção Geral dos Assuntos Consulares e Comunidades Portuguesas, no âmbito das comemorações dos seus 25 anos de existência, participou na Bolsa de Turismo de Lisboa (BTL), que decorreu de 13 a 17 de março de 2019.

O objetivo foi marcar a presença do Ministério dos Negócios Estrangeiros e dar a conhecer as funcionalidades existentes a nível do serviço consular aos operadores turísticos, agentes de viagem e público. O tema escolhido foi a divulgação da APP Registo do Viajante, nomeadamente no que respeita às novas valências de gestão e de mapeamento da rede consular e dos viajantes.

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 2019 decorreu de 9 e 21 de novembro de 2019. Foram selecionados 14 idosos, oriundos da África do Sul (2), do Brasil (9), da Argentina (2) e da Venezuela (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 839 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), Moçambique (Ensino Básico - Círculo Fora da Europa) e Estados Unidos da América (Ensino Secundário - Círculo Fora da Europa).

Em 2019, participaram um total de 8 alunos e 4 professores acompanhantes, em igual número à edição de 2018. As Sessões Nacionais decorreram em 6 e 7 de maio (Ensino Básico) e 20 e 21 de maio (Ensino Secundário), ambas subordinadas ao tema «Alterações Climáticas».

Escolas selecionadas pelo Júri Nacional (AR) - 2018/2019

Círculo Eleitoral	Escola	País	Verba despendida
Europa	Haute Valle School (Ensino Básico e Secundário)	Reino Unido	7.258,8 €
Fora da Europa	Escola Portuguesa de Moçambique (Ensino Básico)	Moçambique	
	Discovery Language Academy (Ensino Secundário)	EUA	

Programa «Visita Consular»

No ano de 2019, foi dada continuidade à rubrica semanal “Visita Consular”, uma parceria entre a RDP Internacional e a DGACCP, onde são tratadas informações relevantes sobre a atividade consular. Foram realizados 35 programas de diversas temáticas (Brexit, Recenseamento eleitoral, Voto antecipado, Registo do Viajante, GAE's, entre outras).

A Delegação regional no Porto, no âmbito de Protocolo estabelecido entre o Gabinete do SECP e a fundação PHYLOS, participou em 4 programas de informação da Rádio Local "Festival", dedicado a diversos temas sobre Emigração (segurança social, fiscalidade, nacionalidade, Programa Regressar e sobre a temática Trabalhar no Estrangeiro).

Apoio ao associativismo

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

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

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

Regista-se, no entanto, um progressivo aumento do número de associações desde 2015¹, que poderá estar associado à mais recente emigração dos últimos anos.

Em 2019, deram entrada um total de 116 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, 2019

Total das Candidaturas Analisadas	116
Candidaturas Apoiadas	92
Candidaturas Sem Efeito	2
Candidaturas Indeferidas	22
Montante Total Atribuído	588 121,14 €

Beneficiaram de apoios financeiros 92 iniciativas, de 62 associações, distribuídas por 16 países. O conjunto de pedidos apoiados provenientes de França recebeu o maior volume das verbas, 234 402,2 €, 40% do total atribuído nesse ano. Em segundo lugar surge a Venezuela, com 14%, e em terceiro os EUA, com 11%. Seguem-se o Brasil, o Luxemburgo e a Alemanha, com 8%, 7% e 7%,

¹ 2015:1986, 2016: 1992, 2017: 2014.

respetivamente. Quanto ao número de projetos apoiados por país, destaca-se a França com 40, seguindo-se a Alemanha com 14, o Brasil com 8 e 6 dos EUA.

Entidades Apoiadas em 2019

Entidade	Atividade	País	Valor Atribuído (€)
Centro Cultural Português em Santos	Mulheres Poetas - Raízes Portuguesas	Brasil	18 992,00
Associação Portuguesa Cultural e Social de Pontault-Combault	Permanência Social da APCS	França	20 000,00
AGRAFr - Association des Diplômés Portugais en France	Portugueses em Paris por um Mundo Sustentável	França	1 440,00
Associação Luso-Alemã	Concerto Dia 25 de Abril de 2019 em Leipzig	Alemanha	956,25
Associação de Pós-Graduados Portugueses na Alemanha, e.V. (ASPPA)	Alma Lusa	Alemanha	2 625,00
Associação de Pós-Graduados Portugueses na Alemanha, e.V. (ASPPA)	Portal 2019	Alemanha	3 000,00
Escola Portuguese United for Education/ Discovery Language Academy	Programa de Verão Extra Curricular de Língua e Cultura Portuguesas	EUA	4 807,50
Casa dos Açores da Nova Inglaterra	Spindle Festival	EUA	20 604,75
Arte Institute Inc.	SummerStage - Concerto Central Park - Dia de Portugal - III Edição	EUA	7 500,00
Portuguese Heritage Society of California (PHSC)	Dia de Portugal - Concerto de Música Clássica Portuguesa	EUA	3 000,00
Portuguese-American Leadership Council of the United States (PALCUS)	Campanha de 2020 U.S. Census Make Portuguese Count	EUA	11 250,00
Associação France Portugal Europe	Ontem, Hoje & Amanhã - 2.ª edição	França	6 375,00
Associação Portuguesa Cultural e Social de Pontault-Combault	44.ª Festa Franco-Portuguesa	França	35 505,00
CAP Magellan	LusoSup - Roadshow para Estudantes Lusodescendentes	França	15 000,00
Santa Casa da Misericórdia de Paris	Campanha de Natal 2019 - Natal Solidário	França	5 625,00
Santa Casa da Misericórdia de Paris	Permanências Sociais	França	5 625,00
Associação Cultural de Expressão Portuguesa (ACEP)	Peça de Teatro "Senhor Camões, Terra à Vista"	Suíça	1 425,00
Associação Cultural de Expressão Portuguesa (ACEP)	12.ª Edição das Olimpíadas da Língua Portuguesa	Suíça	2 730,00
Associação "Change Mind - Global Aid"	Jornadas Sobre Violência Doméstica	Suíça	14 565,00
Lar Geriátrico Luso-venezuelano do Estado de Aragua	Plano de Atividades para 2019 - Promoção de Atividades e Introdução de Melhorias Adicionais ao Regular Funcionamento da Instituição e Respetivos Serviços	Venezuela	21 335,97

Centro Português de Cultura e Beneficência do Cabo	Apoio à Organização e Realização do Festival da Bênção da Frota Piscatória na Cidade do Cabo	África do Sul	2 957,50
Associação Amigos da Berlinda	Noites da Berlinda	Alemanha	1 260,00
Associação CIVICA	Banda Desenhada - Eu Candidato!	França	7 000,00
Cá & Lá - Grupo de Teatro	13.ª Edição do Festival Parfums de Lisbonne	França	2 800,00
AGRAFr - Association des Diplômés Portugais en France	3.º Encontro de Cientistas Portugueses em França - Desafios e Perspetivas	França	1 540,00
AGRAFr - Association des Diplômés Portugais en France	Luso Journée	França	840,00
Associação Comissão Organizadora da Feira Lusitana de Gastronomia e Artesanato de Toulouse	Atelier Cultural da Feira Lusitana de Gastronomia e Artesanato de Toulouse-2019	França	1 050,00
Bomdia.Lu ASBL	Comunicar Portugal +	Luxemburgo	23 884,56
Associação Lusofonia de Oslo	Aulas/ Atividades para a Aprendizagem da Língua Portuguesa	Noruega	5 586,00
Lusofonia Aberta Z.S.	Escolinha Portuguesa de Praga 2019	República Checa	1992,87
Ung FAPS (FAPS Jovem)	Frames 2019 - Collective	Suécia	4 200,00
Casa Portuguesa do Estado de Aragua	Plano de Atividades para 2019 - Promoção de Atividades Dirigidas aos Jovens (Desporto, Língua e Cultura Portuguesas)	Venezuela	19 950,00
Royal Cape Yacht Club	Dia de Portugal Regata "Bartolomeu Dias"	África do Sul	1 017,25
Associação de Pais Portugueses de Wiesbaden	Arco-Iris: Atividades de Tempos Livres	Alemanha	2 340,00
Associação de Pais Portugueses de Wiesbaden	Arco-Iris: Atividades de Tempos Livres (ATL)	Alemanha	6 500,00
Associação de Pós-Graduados Portugueses na Alemanha, e.V. (ASPPA)	MiniASPPAs	Alemanha	975,00
Conselho da Comunidade Luso-Brasileira do Estado de São Paulo	Lembranças	Brasil	6 370,00
Centro Cultural Português em Santos	Festival Internacional de Folclore	Brasil	6 175,00
Casa Portuguesa - Associação Cultural e Recreativa de Cidadãos Portugueses e Amigos de Portugal de Palma de Maiorca	Atividade Associativa Anual	Espanha	3 575,00
Comité Nacional Francês de Homenagem a Aristides de Sousa Mendes	Ação com 3 projetos: - 80.º Aniversário (Junho de 1940) sobre a Ação do Cônsul Aristides de Sousa Mendes e o Percorso dos Refugiados que Passaram por Portugal - Publicação e Difusão de Dois Livros/ Participação do Comité na Realização de um Documentário sobre Portugal e a Grande Guerra 1914-1918 - Participação do Comité na promoção da cidadania europeia sensibilizando os portugueses para a importância das Eleições Europeias de 2019	França	5 200,00

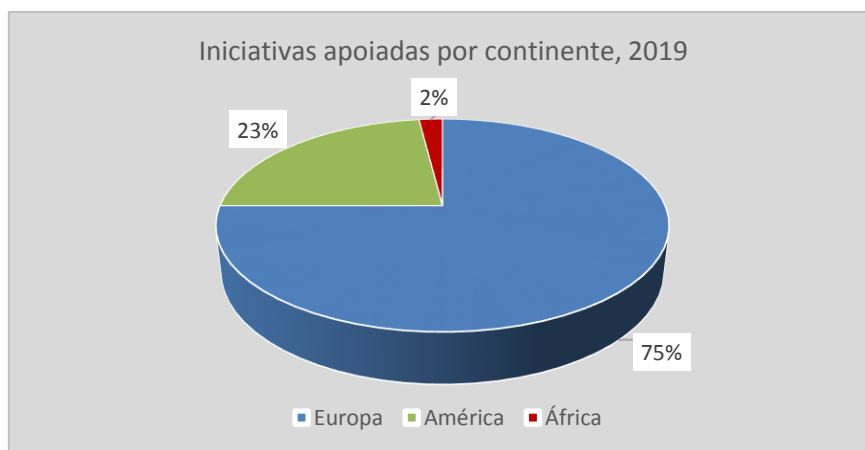
CAP Magellan	Campanha de Cidadania 2019-2020: Um Desafio para a Igualdade dos Direitos dos Cidadãos Portugueses	França	3 997,50
Associação "EmBuscaDe"	Festival de Cultura Lusófona "Alma Lusa"	França	11 466,00
Santa Casa da Misericórdia de Paris	Correr Para a Misericórdia de Paris	França	4 420,00
Bomdia.Lu ASBL	Canta Poema	Luxemburgo	16 575,00
Lar Padre Joaquim Ferreira A.C.	Apoio a idosos carenciados (consultas de fisioterapia, terapias de reabilitação, exercícios físicos, artesanato, curso de gastronomia portuguesa e respetiva informação nutricional, caminhadas, tratamentos termas, sessões de leitura de autores portugueses, workshops de folclore)	Venezuela	38 460,50
Associação Amigos da Berlinda	Festa de Natal da Comunidade Portuguesa em Berlim	Alemanha	3 057,30
Associação Luso-Alemã	Sardinhada à Portuguesa em Berlim	Alemanha	1 148,40
Associação CIVICA	Fórum CIVICA no Congresso da AMIF 2019	França	6 600,00
Associação CIVICA	Congresso CIVICA 2019	França	7 200,00
CAP Magellan	Noite de Gala	França	4 275,00
Coordenação das Coletividades Portuguesas em França - CCPF	Semana de Imersão Linguística	França	8 550,00
Coordenação das Coletividades Portuguesas em França - CCPF	Viagem Cultural e Linguística a Portugal "Descobrir Lisboa"	França	6 809,40
CAP Magellan	Encontro Europeu de Jovens Lusodescendentes 2019, Portugueses de Lá, Portugueses de Cá	França	6 930,00
2314 - Associação Cultural Portuguesa	Escola de Música Tradicional Portuguesa - Bombos e Tambores Tradicionais Portugueses	Alemanha	6 897,00
Federação das Associações Portuguesas na Bélgica (FAPB)	Projeto de Cidadania e Participação Eleitoral "2009-2019: Apostar nos Jovens - Confiar no Futuro"	Bélgica	17 209,50
Provedoria da Comunidade Portuguesa de São Paulo	Qualidade de Vida aos Idosos Portugueses da Provedoria da Comunidade Portuguesa	Brasil	4 279,00
Organização "Day of Portugal and Portuguese Heritage in RI, Inc	Celebração do Dia de Portugal no Estado de Rhode Island - Arraial e Taste of Portugal	EUA	16 979,88
Associação Cultural Portuguesa de Neuilly-Sur-Seine	9.ª Festa de São Martinho - 9ème Fête des Chataignes	França	2 667,50
Coordenação das Coletividades Portuguesas em França - CCPF	Animar uma Reunião de Forma Eficaz - Fórum de Dirigentes Associativos	França	1 994,30
Coordenação das Coletividades Portuguesas em França - CCPF	Celebração do Dia Internacional dos Direitos das Mulheres Dia 9 de Março de 2019	França	1 135,75
Associação de Pós-Graduados Portugueses na Alemanha, e.V. (ASPPA)	Workshop: "Emigrei para a Alemanha, e agora?"	Alemanha	1 800,00
Casa de Portugal de Porto Alegre	Ação com 2 projetos: - Comemorações do 10 de Junho - Semana Cultural Portuguesa	Brasil	2 900,00

Festival Portugal Internacional de Montreal	6.ª Edição do Festival Portugal Internacional de Montreal	Canadá	5 000,00
Associação CIVICA	Exposição: Os Trabalhadores Forçados Portugueses do III Reich	França	4 500,00
Associação CIVICA	Exposição de Lágrimas e de Lama...14-18 nos Olhos de um Soldado:100 Anos do Tratado de Versailles	França	10 000,00
Associação Cultural Portuguesa de Neuilly-Sur-Seine	Concerto de Música Portuguesa - 35 anos da ACPN	França	4 500,00
2314 - Associação Cultural Portuguesa	Dias do Cinema Português em Berlim	Alemanha	2 025,00
Associação de Pais Portugueses de Wiesbaden	Arco-íris: Creche e Jardim de Infância Bilingue e ATL Escolar Português	Alemanha	2 500,00
Venerável Irmandade do Santíssimo Sacramento, Santo António dos Pobres e Nossa Senhora dos Prazeres	Cestas Básicas de Alimentos para Carenciados	Brasil	4 333,50
Casa do Alentejo - Community Centre	XXXV Semana Cultural Alentejana	Canadá	4 000,00
OPÁ - Associação Lusófona	Plano de Atividades OPÁ! Para 2019	Espanha	2 000,00
Associação ACTIVA	Salon des Maires de France	França	11 275,00
Instituto Lusófono de Pontault-Combault	Festa Escolar de Fim de Ano Letivo: Homenagem a José Afonso: 30 Anos de Voz pela Liberdade	França	2 800,00
Sporting Club de Paris	Ensemble Nous Sommes Plus Forts - Juntos Somos Mais Fortes	França	11 375,00
Associação Força Luso-Descendente	Projeto de Incentivo à Participação Cívica da Comunidade Portuguesa da Bélgica às Próximas Eleições Legislativas. " Em Cada Recenseado, Um Voto"	Bélgica	1 875,00
Grupo Etnográfico "O Ribatejo", ASBL	Ação com 4 projetos: - V Festival Lusófono de Bruxelas - V Edição da Sopa da Pedra - Concerto de Fado - Noite de Fados	Bélgica	3 910,00
Associação Cultural "O Sol de Portugal"	Eventos Culturais de Promoção da Cultura Portuguesa	França	2 250,00
Associação Portuguesa Cultural e Social de Pontault-Combault	Grupo Coral - Vento Sueste	França	1 863,00
CAP Magellan	Queima das Fitas em Paris	França	2 500,00
Associação Cantinhos de Portugal	1.º Festival de Folclore	França	1 025,00
Associação I.O.T.A/Rádio Arc-en-Ciel	Festa dos Santos Populares	França	1 400,00
Rancho Folclórico «Quinas de Portugal»	Comemorações do Dia de Portugal	Alemanha	3 625,00
Associação CAP OUEST	Comemorações do 25 de Abril de 1974	França	980,00
Coordenação das Coletividades Portuguesas em França - CCPF	Cerimónia de Entrega de Diplomas	França	2 388,75

Portuguese Association of Researchers and Students in the UK (PARSUK)	Luso 2019	Reino Unido	2 219,20
Centro Cultural Português de Ijuí - Rio Grande do Sul	Projecto Gaita-de-Foles: Aperfeiçoamento para o Grupo de Pauliteiros do Centro Cultural Português de Ijuí	Brasil	500,00
Casa da Vila da Feira e Terras de Santa Maria	Espaço "Melhor Idade"	Brasil	3 500,00
Centro Comunitário Luso Canadian Charitable Society	Usando a Língua Portuguesa para Fortalecer a Sensibilização da Comunidade Portuguesa	Canadá	3 550,00
Associação Lusophonie de Pau	Apresentação de vários eventos: A Noite "Passagem en Gasconha"; Noite de Fado; Comemoração do Dia 25 de Abril; Semana Inter-Cultural "Os nossos Amigos Europeus"; "Pau Fête L'Europe"; e Peça de Teatro	França	1 000,00
Associação Folclórica da Missão Portuguesa de Estrasburgo	Festejar o 37.º Aniversário em Janeiro de 2020	França	2 500,00
Centro de Apoio Social e Associativo (C.A.S.A.)	Apoio Social do C.A.S.A.	Luxemburgo	2 900,00
Casa de Portugal de Montevideu	Criação do Canto Infantil na Casa de Portugal de Montevideu	Uruguai	2 900,00
Total			588 121,14

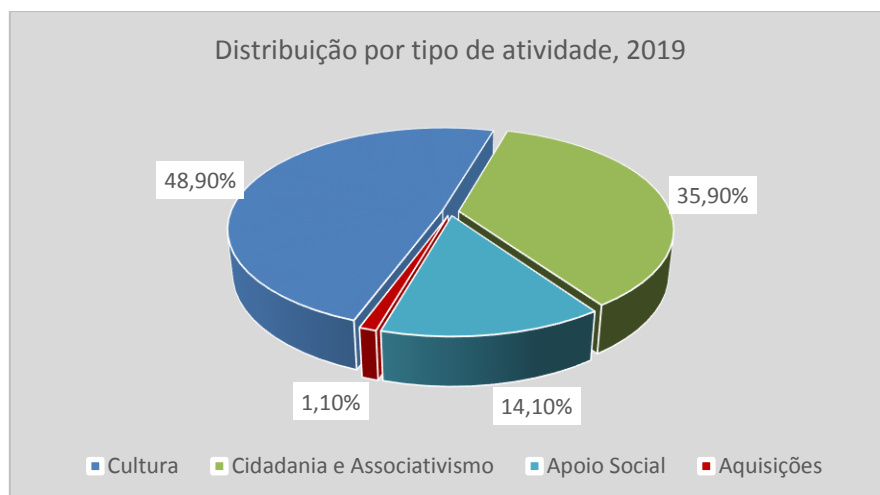
Fonte: DGACCP/EMI

Verifica-se assim que, em 2019, 64% dos apoios foram atribuídos a associações sediadas em países europeus, enquanto 35% do montante total foi entregue a entidades no continente americano. A percentagem de ações apoiadas foi 75% na Europa, 23% na América e 2% em África.

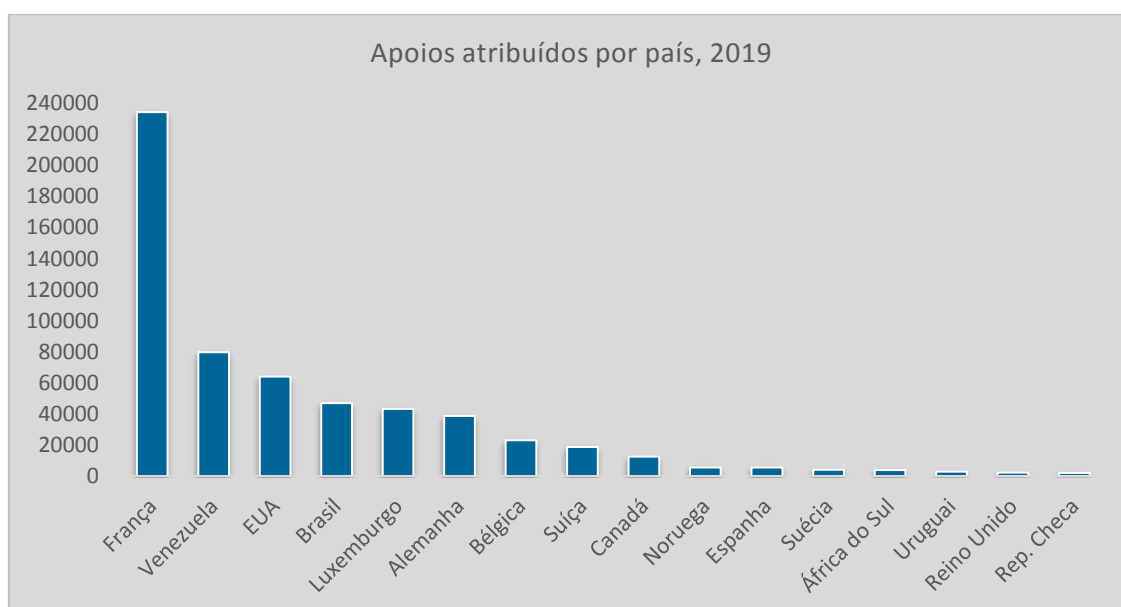


Fonte: DGACCP/EMI

Considerando os subsídios atribuídos em 2019, 48,9% destinou-se a atividades de cariz cultural, 35,9% a ações relacionadas com cidadania e associativismo, 14,1% ao apoio social e 1,1% a aquisições.



Fonte: DGACCP/EMI



Fonte: DGACCP/EMI

Em 2019, foi atribuído às associações um valor total de 588.121,14€, o que representa um aumento de 48% face a 2018 (304.731,30€).

Apoio Social

Medidas ASIC-CP e ASEC-CP

1. Apoio Social a Idosos Carenciados das Comunidades Portuguesas – ASIC-CP

Em 2019, e em comparação com o ano anterior, verificou-se uma redução de 11,72% no número de beneficiários ASIC-CP a pagamento, decorrente do fim de situação de carência, essencialmente por parte dos beneficiários do Brasil que passaram a receber o LOAS - benefício de assistência social ao idoso, e do falecimento.

Entraram 32 candidaturas na DGACCP e registaram-se, no 4.º trimestre, 384 beneficiários em pagamento, distribuídos por 10 países, tendo sido despendido um total de 764.531,63€.

a) Dados estatísticos

Em 2019 foram registadas 32 candidaturas, provenientes de 3 países: África do Sul (2); Brasil (1) e Venezuela (29). Dos 32 processos recebidos durante o ano de 2019, 7 foram analisados e encaminhados para as tutelas, com proposta de indeferimento, 25 aguardam decisão superior.

No 4.º trimestre de 2019 encontravam-se em pagamento 384 beneficiários, distribuídos por 10 países: África do Sul (43), Angola (5), Brasil (212), Cabo Verde (2), Marrocos (1), Moçambique (45), Eswatini (1), Uruguai (4), Venezuela (54) e Zimbabué (17).

A despesa global com este subsídio foi de 764.531,63€.

Beneficiários por país, posto consular, 2018-2019

Nº. Beneficiários/Montantes				
País		Posto/Secção Consular	2018	2019
ÁFRICA	África do Sul	Cidade Cabo	21	19
		Joanesburgo	27	24
	Total		48	43
	Angola	Benguela	1	0
		Luanda	5	5
	Total		6	5
	Cabo Verde	Praia	3	2
	Total		3	2
	Marrocos	Rabat	1	1
	Total		1	1
	Moçambique	Beira	16	16
		Maputo	30	29
	Total		46	45
	Namíbia	Windhoek	1	0
	Total		1	0
	Eswatini	Mbabane	1	1

	Total		1	1	
	Zimbabwe	Harare	18	17	
	Total		18	17	
AMÉRICA	Argentina	Buenos Aires	3	0	
	Total		3	0	
	Brasil	Curitiba	1	1	
		Porto Alegre	1	1	
		Recife	0	1	
		Rio Janeiro	50	46	
		S. Paulo	168	143	
		Salvador Baía	1	1	
		Santos	21	19	
	Total		242	212	
	Uruguai	Montevideu	4	4	
	Total		4	4	
	Venezuela	Caracas	23	19	
		Valência	39	35	
	Total		62	54	
Total geral de beneficiários			435	384	- 11,72%

Fonte: DGACCP/IGFSS

2. Apoio Social a Emigrantes Carenciados das Comunidades Portuguesas - ASEC-CP

Em 2019 e em comparação com o ano anterior, verificou-se um aumento significativo do número de candidaturas ASEC-CP recebidas na DGACCP: 18 em 2018 e 71 em 2019, tendo sido despendido um total de 35.750,00€.

a) Dados estatísticos

Em 2019, deram entrada 71 candidaturas ao ASEC-CP, sendo que 54 estavam no estado de deferidas ou a deferir pela CAAA, 13 na condição de indeferidas, a indeferir ou arquivadas e 4 em situação de análise. As candidaturas deferidas ou a deferir encontram-se distribuídas pelas seguintes áreas consulares: Caracas

(25) Joanesburgo (1), México (1), Rio de Janeiro (1) e Valência (26), tendo-se verificado, apenas, o pagamento de 11 processos (Beira, Caracas, Luanda e Valência).

No que respeita às restantes candidaturas, 8 foram arquivadas (Caracas e Valência), 5 foram indeferidas (Beira, Cairo, Caracas, Cidade do Panamá e Maputo) e as restantes 4 aguardam desenvolvimentos (Joanesburgo e Valência).

A despesa global com este subsídio foi de 35.750,00€.

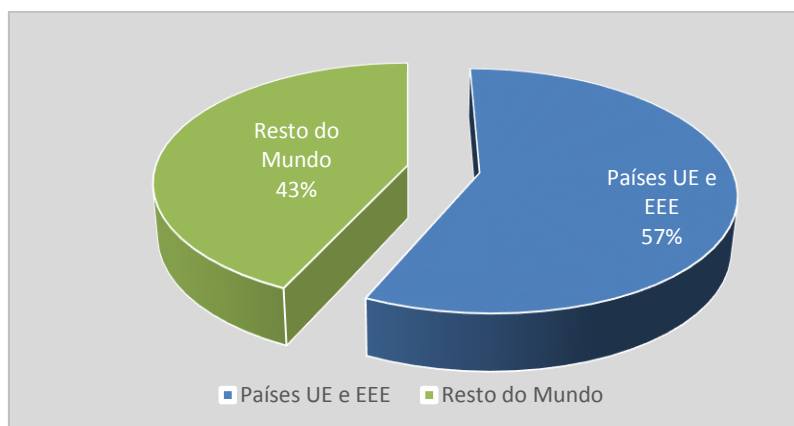
Expulsões/deportações

Em 2019, e em comparação com o ano anterior, registou-se um aumento de 21% das expulsões/deportações, verificando-se, igualmente, um ligeiro aumento das expulsões/deportações com apoio social, na ordem dos 6%. Foram expulsos/deportados um total de 655 nacionais portugueses, tendo sido providenciado acolhimento para 51.

a) Dados estatísticos

Em 2019, de acordo com dados oficiais locais recebidos através da rede consular, foram expulsos/deportados² para Portugal 655 cidadãos portugueses, dos quais 373 são provenientes de países da UE e EEE e 282 do Resto do mundo.

Expulsões/deportações, 2019



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

² 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».

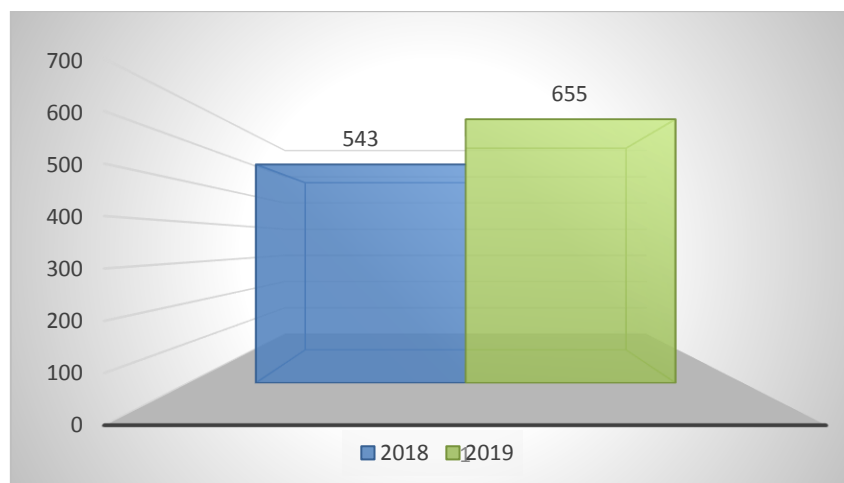
De acordo com a Diretiva 2004/38/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 29 de abril, o afastamento dos cidadãos da União e dos membros das suas famílias só pode realizar-se por razões de ordem, segurança ou saúde públicas.

Expulsões/deportações por país, 2019

Países	Nº. Expulsões
Alemanha	13
Andorra	6
Angola	14
Argentina	1
Áustria	10
Bélgica	38
Brasil	8
Camboja	1
Canadá	103
China	2
Dinamarca	2
Espanha	29
EUA	81
França	38
Hungria	1
Indonésia	1
Islândia	3
Itália	1
Luxemburgo	4
Malásia	1
Marrocos	29
México	1
Moçambique	5
Noruega	7
Nova Zelândia	4
Países Baixos	6
Panamá	2
Paraguai	1
Reino Unido	223
Suécia	1
Tailândia	1
Venezuela	18
Total de cidadãos expulsos	655
Total de países	32

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

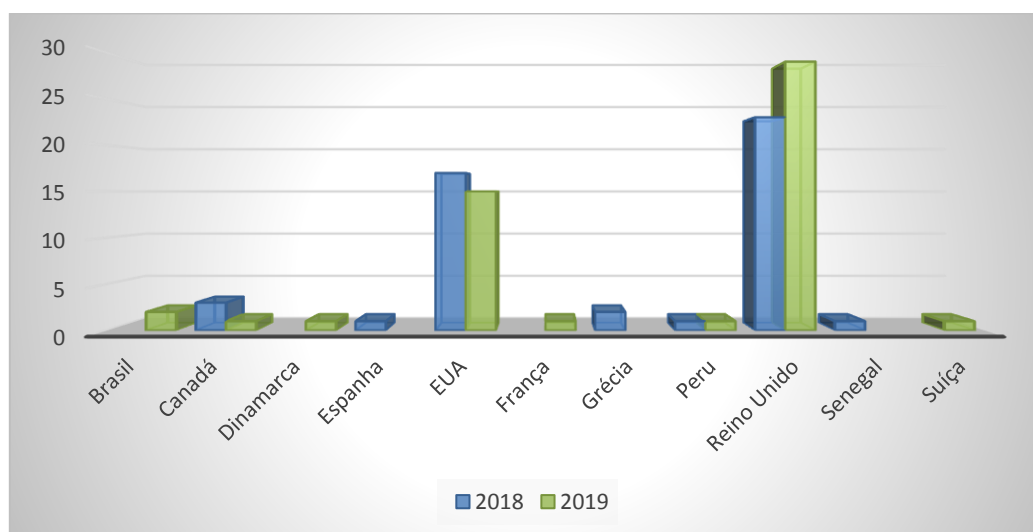
Expulsões/deportações, 2018-2019



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

Foi providenciado acolhimento (apoio social) a 51 expulsos/deportados, provenientes do Reino Unido (29), EUA (15), Brasil (2), Canadá (1), Dinamarca (1), França (1), Peru³ (1) e Suíça⁴ (1).

Expulsões/deportações com apoio social, 2018-2019



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

b) Análise comparativa

Comparativamente com o ano anterior, as expulsões/deportações referentes a 2019 assinalaram um aumento de 21%.

De salientar que as expulsões/deportações com apoio social, acompanham a tendência de aumento, na ordem dos 6%, dado que em 2018 foram apoiados 48 cidadãos e em 2019 foram apoiados 51.

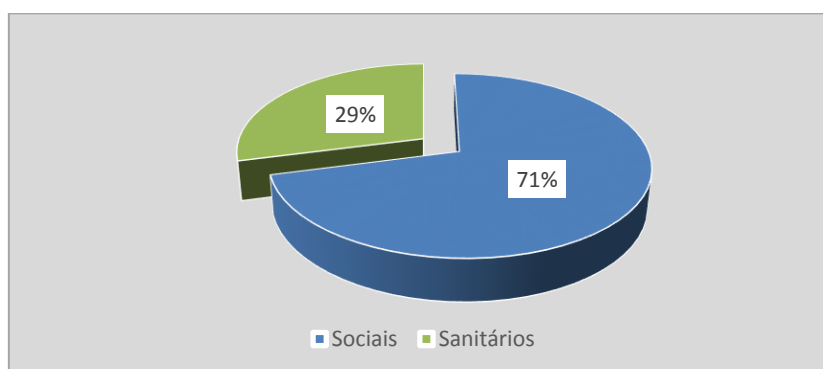
³ Nacional expulso que foi repatriado.

⁴ Dados oficiais da Suíça ainda não foram disponibilizados. Apoio social solicitado por outra via.

Repatriações sociais e sanitárias/Dados estatísticos

Em 2019 beneficiaram de apoio à chegada a Portugal 78 nacionais portugueses, dos quais 55 com apoio social (Brasil – 10; França – 8; Moçambique – 8; Reino Unido – 7; Cabo Verde – 4; Colômbia – 3; África do Sul – 2; Luxemburgo – 2; Venezuela – 2; Angola – 1; Arábia Saudita – 1; Argentina – 1; EUA – 1; Guiné-Bissau – 1; Israel – 1; República do Congo – 1; Senegal – 1; Turquia – 1) e 23 com apoio sanitário (Moçambique – 6; Angola – 4; Espanha – 3; EUA – 2; Reino Unido – 2; Bélgica – 1; Canadá – 1; Grécia – 1; Noruega – 1; Qatar – 1; República do Congo – 1).

Apoios Sociais e Sanitários, 2019



Fonte: DGACCP/EMI e rede consular portuguesa

a) Análise comparativa

Comparativamente com o ano anterior, verificou-se um aumento de 32% nos apoios prestados, sendo os apoios sociais os que conheceram um maior incremento, traduzindo-se num aumento de 37,50%. No que respeita aos apoios sanitários, registou-se, igualmente, um aumento em 2019 (23) face a 2018 (19).

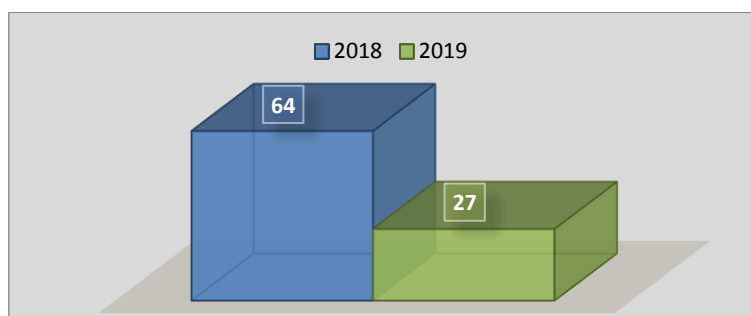
Menores em risco

Em 2019, e em comparação com o ano anterior, verificou-se uma redução de 58% no número de menores em risco sinalizados por negligência, maus tratos ou rapto parental. Foram identificados 27 casos de menores em risco, na sua maioria do Reino Unido.

a) Dados estatísticos

Em 2019, foram identificados 27 casos, envolvendo menores de nacionalidade portuguesa, provenientes de 8 países, assim distribuídos: Reino Unido (15), Países Baixos (4), Brasil (2), Noruega (2), França (1), Espanha (1), EUA (1) e Azerbaijão (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, 2018-2019



Fonte: DGACCP/EMI

b) Análise comparativa

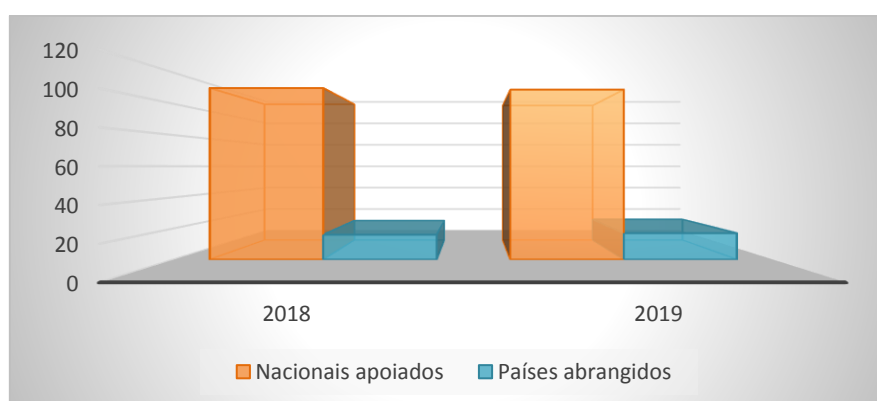
Comparativamente com o ano anterior, regista-se uma diminuição na ordem dos 58% de menores sinalizados. Contudo, o Reino Unido manteve-se como o principal país que identifica menores em risco.

Operação Natal

Em 2019, foram apoiados na época natalícia 109 cidadãos nacionais detidos no estrangeiro, abrangendo 17 países fora da Europa: África do Sul (5), Angola (1), Argentina (3), Brasil (39), China (1), Colômbia (2), Índia (4), Indonésia (1), Japão (8), Marrocos (8), Moçambique (4), Peru e Bolívia (26), Tailândia (1), Tunísia (1), Venezuela (4) e Senegal (1). Esta iniciativa representou um encargo de 2.180€.

Em comparação com o ano anterior, constata-se uma insignificante diminuição do número de nacionais detidos apoiados (menos um) e um aumento ligeiro de países abrangidos (mais um). Esta tendência acabou por se refletir ao nível da despesa, tendo sido despendidos menos 570,00€.

Operação Natal, 2018/2019



Fonte: DGACCP/EMI e rede consular portuguesa

Luso-eleitos

Em 2019, apurou-se um total de 672 portugueses e lusodescendentes eleitos ou nomeados para cargos públicos no estrangeiro, representando uma descida de

15% em relação ao ano anterior. Esta variação resulta, em grande medida, da redução do número de luso-eleitos identificados em França, sendo parcialmente compensada pelo aumento registado nos EUA.

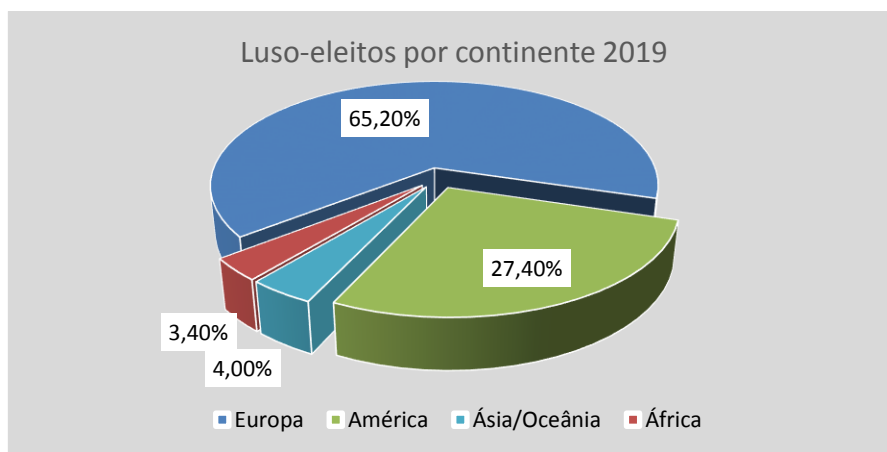
Esta lista é de longe liderada pela França (55,5%), seguindo-se os EUA (22,6%) e a Alemanha (5,2%). O Canadá ocupa o 4º lugar (2,7%), seguido da Suíça, da Índia e da África do Sul com 2,2%, 1,9% e 1,8, respetivamente.

Luso-eleitos por país, 2018-2019

País	2018	2019
África do Sul	13	12
Alemanha	30	35
Argentina	4	2
Austrália	1	-
Bélgica	3	-
Brasil	10	-
Canadá	18	-
China	1	-
Chipre	1	-
EUA	109	152
França	546	373
Gana	1	-
Índia	13	-
Luxemburgo	6	-
Malásia	3	-
Mianmar	1	2
Reino Unido	3	-
S. Tomé e Príncipe	10	-
Suécia	1	2
Suíça	13	15
Tailândia	2	7
Venezuela	2	-
Total	793	672

Fonte: DGACCP/EMI

A Europa é o continente onde se encontra a grande maioria dos luso-eleitos (65,2%), seguindo-se a América com 27,4%, Ásia/Oceânia com 4% e África com 3,4%.



Fonte: DGACCP/EMI

Programas de apoio social na Venezuela

▪ Apoio médico e envio de medicamentos

Sob a supervisão da Embaixada e dos Consulados Gerais de Portugal em Caracas e Valência, a rede de associações portuguesas é a base para a implementação do Programa de apoio médico que presta assistência aos portugueses e lusodescendentes.

O Programa de apoio médico foi objeto atualização em 2019, com a celebração de Protocolos com os dois Consulados Gerais e diferentes associações portuguesas, encontrando-se prevista a sua prorrogação até dezembro de 2020.

Em funcionamento desde abril de 2019, o orçamento anteriormente aprovado para 6,5 meses foi de 28.200,00 USD e, para a extensão de 14 meses proposta (de 01.11.2019 a 31.12.2020) será de 54.340,00 USD.

A rede médica funciona em 4 localizações distintas (Caracas, Los Teques, Valência e Maracay). Os últimos dados disponíveis datam de dezembro de 2019 e indicam que, em termos globais, já foram atendidos 974 utentes. Não foram realizados exames médicos até à data, segundo os Consulados Gerais de Portugal em Caracas e Valência.

No âmbito deste programa foram enviados para a Venezuela 1,3 toneladas de medicamentos, doados por empresas farmacêuticas portuguesas.

▪ Apoio ao regresso a Portugal – Viagens TAP

Na sequência do despacho do Secretário de Estado das Comunidades Portuguesas, de 29.06.2017, são disponibilizados bilhetes de avião gratuitos para nacionais e duplos nacionais residentes na Venezuela, em situação de

comprovada carência económica, que manifestem interesse em regressar a Portugal. Em 2019, foram realizadas 34 viagens.

Comunidade portuguesa no estrangeiro

A comunidade portuguesa e lusodescendente no estrangeiro em 2019 totalizou 5.315.824 pessoas. Os EUA são o país onde reside o maior número de cidadãos nacionais e lusodescendentes (1.371.701), seguidos pelo Brasil (754.855) e por França (615.573). O stock de cidadãos portugueses e lusodescendentes do Canadá ascende a cerca de 483.000, seguindo-se a Suíça, a Venezuela⁵ e o Reino Unido, com 263.300, 258.053 e 224.000, respetivamente⁶. Destacam-se ainda a África do Sul, país onde as estimativas indicam o número de cerca de 200.000; a China, com 175.489 (onde se realça a comunidade da Região Administrativa Especial de Macau, que juntamente com Hong-Kong totaliza cerca de 171.000 nacionais). Ainda com valores superiores a uma centena de milhar, deve referir-se a Alemanha (138.890), Angola (120.000) e Espanha (103.057). 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, 2019

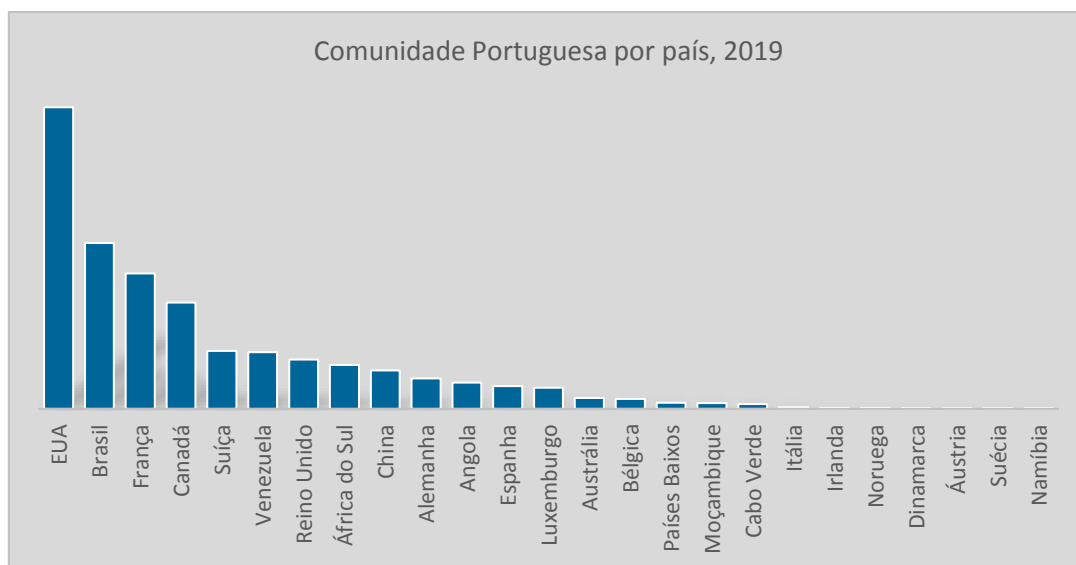
País	2018	2019
África do Sul	200.000	-
Alemanha	146.810	138.890
Angola	135.450	120.000
Austrália	50.000	-
Áustria	4.065	3.510
Bélgica	45.816	-
Brasil	865.975	754.855
Cabo Verde	17.053	21.553
Canadá	483.000	-
China	172.903	175.489
Dinamarca	2.670	3.538
Espanha	100.822	103.057
EUA	1.375.288	1.371.701

⁵ 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.

⁶ No Reino Unido, as estimativas indicam que o número de nacionais e lusodescendentes poderá ascender a cerca de 400.000.

França	615.573	-
Países Baixos	20.981	27.450
Irlanda	5.019	4.807
Itália	6.338	6.603
Luxemburgo	96.544	96.544
Moçambique	26.153	-
Namíbia	1.503	2.838
Noruega	4.563	4.698
Reino Unido	273.000	224.000
Suécia	3.983	2.924
Suíça	273.317	263.300
Venezuela	154.092	258.053

Fonte: DGACCP/EMI



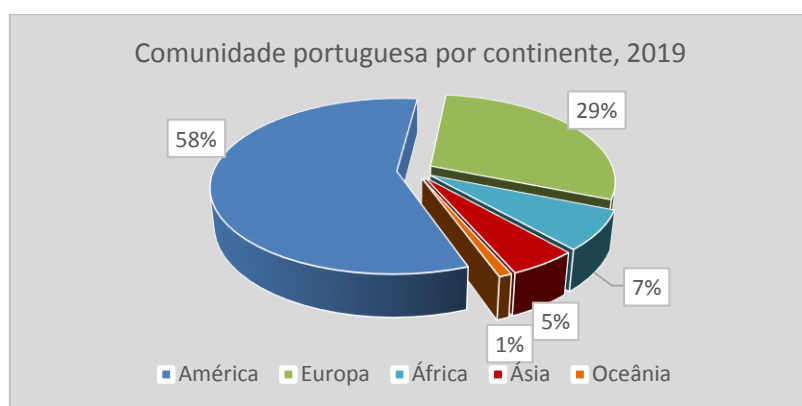
Fonte: DGACCP/EMI

A América é o continente onde reside a maior percentagem de portugueses (57,37%), devido ao peso das comunidades nos EUA (25,8% do total), Brasil (14,2%) e Venezuela (4,85%). Segue-se a Europa com 29,35%, com o predomínio da França (11,58%), África com 7,27% e Ásia/Oceânia com 6,01%.

Comunidade portuguesa por continente, 2019

América	Europa	África	Ásia	Oceânia	Total
3 049 552	1 560 263	386 373	268 047	51 589	5 315 824

Fonte: DGACCP/EMI



Fonte: DGACCP/EMI

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

Relativamente à informação disponibilizada sobre Trabalhar no Estrangeiro /Exploração Laboral, em 2019 não se verificaram grandes alterações comparativamente ao ano anterior. Registaram-se 84 pedidos de informação, face aos 81 em 2018, distribuídos pelos cinco continentes, num total de 24 países, destacando-se o Reino Unido como o principal país de destino. Dos 84 pedidos, 16 respeitam a exploração laboral, tendo-se verificado, face a 2018, (9 casos), um aumento de 43,75% no número de queixas apresentadas.

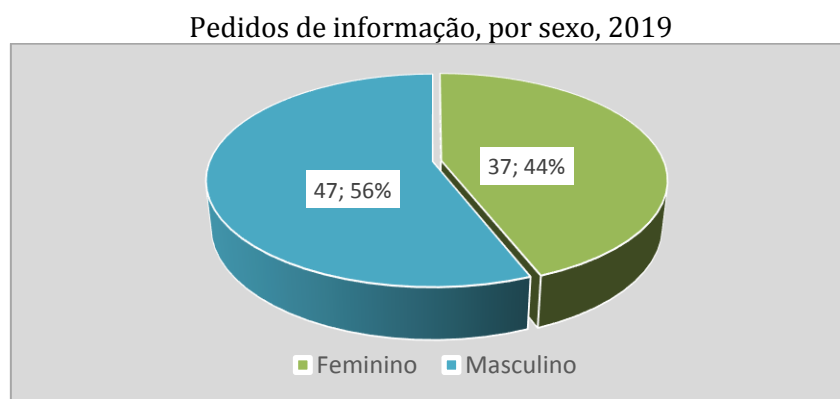
a) Dados estatísticos

Em 2019, a DSEMI desenvolveu as seguintes atividades:

- Atualização da informação constante das fichas específicas sobre trabalhar no estrangeiro, disponibilizadas no Portal das Comunidades Portuguesas;
- Realização de 84 atendimentos presenciais, telefónicos e por correio eletrónico.

b) Análise comparativa

Comparativamente ao ano anterior, verificou-se uma ligeira subida no número de pedidos de informação/apoio (3,57%), sendo os indivíduos do sexo masculino os que procuraram mais informações sobre trabalhar no estrangeiro (56%).



Fonte: DGACCP/EMI

Tendo em consideração os dados do biénio (2018-2019), os números apontam para uma estabilização do interesse em sair de Portugal para viver e trabalhar no estrangeiro. A Europa continua a ser o destino preferencial dos portugueses.

Pedidos de informação, por continente, 2018-2019

Continente	2018	%	2019	%
Europa	59	72,84%	61	72,62%
África	5	6,17%	8	9,52%
América	6	7,41%	4	4,76%
Ásia	2	2,47%	4	4,76%
Oceânia	5	6,17%	2	2,38%
Indeterminado	4	4,94%	5	5,59%
Total	81	100%	84	100%

Fonte: DGACCP/EMI

Em 2019, os pedidos de informação repartem-se por cinco continentes, num total de 24 países. Apesar do atual contexto, o Reino Unido é o principal país de destino escolhido, seguido da Alemanha e, em terceiro lugar, da Espanha e Suíça, ambos com o mesmo número de pedidos de informação.

Pedidos de informação, por continente e país, 2018-2019

Continente/ País	2018	2019
Europa	59	61
Alemanha	1	10
Bélgica	1	1
Croácia		1
Dinamarca	1	
Diversos países europeus	1	
Espanha	8	7
Estónia	0	1
França	6	2
Grécia		1
Países Baixos	3	6
Irlanda		1
Itália		1
Luxemburgo	2	4

Reino Unido	31	19
Suécia	1	
Suíça	3	7
Ucrânia	1	
África	5	8
Angola	2	2
Cabo Verde		2
Camarões	3	2
Moçambique	0	2
América	6	4
Brasil		3
Canadá	5	
EUA	1	1
Ásia	2	4
EAU	1	1
Filipinas		1
Laos		1
Timor	1	
Vietname		1
Oceânia	5	2
Austrália	4	2
Nova Zelândia	1	
Indeterminado	4	5
Total	81	84

Fonte: DGACCP/EMI

As questões colocadas versam, essencialmente, assuntos gerais sobre viver e trabalhar nos países estrangeiros; 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.

No caso de denúncias de exploração laboral, de salientar que das 16 apresentadas, 13 reportam-se a cidadãos do sexo masculino. A distribuição dos casos pelos países é a seguinte:

País	2019
Alemanha	8
Angola	1
Países Baixos	4
Itália	1
Suíça	2
Total	16

Fonte: DGACCP/EMI

As respostas são dadas, maioritariamente, num prazo de 24H e a informação disponibilizada resulta da consulta ao Portal das Comunidades Portuguesas; do reencaminhamento às autoridades nacionais competentes 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 03 de outubro de 2019, dos contributos e dados estatísticos relevantes para a realização do Relatório de Emigração relativo ao ano de 2018.

5. Autoavaliação do QUAR de 2019

5.1. Objetivos estratégicos orientadores do Plano de Atividades e QUAR 2019

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 2019.

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 2019 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 otimizar a estrutura dos serviços consulares através de uma maior informatização e racionalização do trabalho.

OE 3: Conceber e propor programas de ação, decorrentes das políticas definidas pelo MNE, na relação com os cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, bem como aos que trabalham ou pretendem trabalhar no estrangeiro, em coordenação com entidades públicas e privadas, nacionais e estrangeiras e outras organizações internacionais.

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

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

Para a concretização dos cinco objetivos estratégicos foram definidos 11 objetivos operacionais, todos 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 2019.

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:** Complementar os canais de relacionamento entre os utilizadores da rede consular portuguesa.
- 03:** Promover ações informativas sobre as temáticas “Trabalhar no Estrangeiro” e “Roteiro do Regresso” junto dos nacionais que pretendem emigrar, residentes no estrangeiro e daqueles que pretendem regressar ao país.

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 dos 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.
- 08:** Assegurar a conclusão do processo de avaliação de desempenho relativo ao biénio 2017-2018.
- 09:** Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal.

c) Qualidade

- 010:** Garantir a satisfação dos utilizadores.
- 011:** Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores.

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

Objetivo de Eficácia	01	Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência
Objetivo de Eficácia	02	Complementar os canais de relacionamento entre os utilizadores da rede consular portuguesa

Objetivo de Eficácia	03	Promover ações informativas sobre as temáticas "Trabalhar no Estrangeiro" e "Roteiro do Regresso" junto dos nacionais que pretendem emigrar, residentes no estrangeiro e daqueles que pretendem regressar ao país
-----------------------------	-----------	---

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

Em 2019, na sequência da monitorização do progresso da atividade desenvolvida pela DGACCP, foi evidenciada a necessidade de se proceder ao ajustamento do indicador a seguir identificado, proposta que mereceu a aprovação de Sua Excelência o Ministro dos Negócios Estrangeiros, por despacho de 09/10/2019:

Objetivo O4 (Eficiência) – Implementar a divulgação de relatórios estatísticos
Indicador 8 – Data de divulgação do relatório estatístico semestral de Vistos: alteração da periodicidade inicialmente fixada para a divulgação deste relatório (de semestral para anual) e da respetiva meta (de 31 jan/31 jul para 31 jan 2020) e valor crítico (de 12 jan/28 mai para 12 jan 2020).

No **Anexo I** ao presente Relatório são apresentados os resultados para o QUAR de 2019.

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

Objetivos Operacionais		META	Resultados	Classificação			Taxa realização	Desvios
				Superou	Atingiu	N/atingiu		
EFICÁCIA 45%	O1	Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência	Ind.1 [70% a 90%]	100,00%	✓		111,11%	11,11%
	O2	Complementar os canais de relacionamento entre os utilizadores da rede consular Portuguesa	Ind.2 [6 a 10]	6		✓	100,00%	0% ⁵⁸
			Ind.3 18000 a 22000	40000	✓		181,81%	81,81%
	O3	Promover ações informativas sobre as temáticas "Trabalhar no Estrangeiro" e "Roteiro do Regresso" junto dos	Ind.4 [70% a 90%]	100,00%	✓		111,11%	11,11%

		nacionais que pretendem emigrar, residentes no estrangeiro e daqueles que pretendem regressar ao País	Ind.5 [85% a 95%]	100,00%	✓			105,26%	5,26%
Eficiência 30%	04	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	Ind.6 10 a 20 dias	16 dias		✓		100,00%	0,00%
			Ind.7 10 jan- 21fev 10 jul- 21ago	1 fev 29 jul		✓		100,00%	0,00%
			Ind.8 16 jan-15 fev	14 fev		✓		100,00%	0,00%
	05	Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos	Ind.9 1,5 a 4,5 dias	0,19 dias	✓			126,00%	26,00%
			Ind.10 6 a 18 dias	7 dias		✓		100,00%	0,00%
			Ind.11 6 a 10	10		✓		100,00%	0,00%
	06	Garantir a repatriação dos cidadãos portugueses no estrangeiro e o apoio social e jurídico a cidadãos residentes no estrangeiro e aos já regressados	Ind.12 [85% a 95%]	100,00%	✓			105,26%	5,26%
			Ind.13 [85% a 95%]	100,00%	✓			105,26%	5,26%
			Ind.14 [85% a 95%]	100,00%	✓			105,26%	5,26%
	07	Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas	Ind.15 [48 a 52 dias]	47 dias	✓			102,00%	2,00%
			Ind.16 [85% a 95%]	100,00%	✓			105,26%	5,26%
	08	Assegurar a conclusão do processo de avaliação de desempenho relativo ao biénio 2017-2018	Ind.17 10 a 20 abr	10 out			✓	2,56%	-97,44%
	09	Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal	Ind.18 [85% a 95%]	89,74%		✓		100,00%	0,00%
			Ind.19 [85% a 95%]	100,00%	✓			105,26%	5,26%
Qualidade	010	Garantir a satisfação dos utilizadores	Ind.20 [3.8 a 4.2]	4.42	✓			105,23%	5,23%
			Ind.21 [3.8 a 4.2]	4.42	✓			105,23%	5,23%

O11	Melhorar conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, satisfação dos colaboradores	Ind.22 [75% a 85%]	86,00%	✓			101,17%	1,7%
		Ind.23 [3.8 a 4.2]	3.87		✓		100,00%	0,00%

Apresenta-se de seguida, objetivo por objetivo, uma análise explicativa aos principais desvios verificados na concretização dos objetivos propostos para o ano de 2019:

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%

Objetivo superado.

- Foi assegurada a participação nas reuniões do Grupo de Trabalho de Assuntos Consulares do Conselho da União Europeia (COCON) que tiveram lugar em 2019, nas quais é feita a coordenação europeia em matéria consular, nomeadamente em matéria de gestão e prevenção de crises e situações de emergência. Destaca-se a elaboração de novos *Joint EU Consular Crisis Preparedness Frameworks* (JFW), com um total de 74 países abrangidos no final do ano, bem como a revisão de um número significativo de planos de emergência existentes.
- Participação na reunião informal de diretores-gerais promovida pela Presidência romena do Conselho da União Europeia, que teve lugar a 15 e 16 de maio em Bucareste, sobre gestão de crises.
- Dando seguimento à Deliberação do Conselho de Ministros 254/2016 que aprovou o Plano Nacional de Regresso, foram desenvolvidas 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) que decorreu em outubro em Madrid. O Gabinete de Emergência Consular (GEC) participou ainda no Exercício Europeu de Proteção Civil *Cascade 19* e no exercício militar de simulação de evacuação de cidadãos portugueses *Lusitano 19*.
- O Gabinete de Emergência Consular (GEC) continuou a assumir as incumbências de acompanhamento, informação e reporte à rede diplomática acreditada em Portugal de incidentes ocorridos em território nacional com

envolvimento de cidadãos estrangeiros, operando como ponto de contacto entre as embaixadas e a Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil. Em 2019, o GEC agiu como facilitador em 28 situações, sendo de destacar o acidente que vitimou 29 turistas alemães na Madeira em abril.

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

Objetivo 2 – Complementar os canais de relacionamento entre os utilizadores da rede consular Portuguesa

Indicador 2 – N.º de Postos Consulares abrangidos pela implementação do serviço do Centro de Atendimento Consular

Meta: 6 a 8 postos consulares

Realizado: 6 postos consulares

Objetivo atingido dentro da meta estabelecida.

Em 2019, consolidou-se o serviço do Centro de Atendimento Consular para a rede consular portuguesa em Espanha, abrangendo os postos consulares de carreira: Secção Consular da Embaixada de Portugal em Madrid, Consulados Gerais em Barcelona e em Sevilha e o Vice Consulado de Portugal em Vigo.

A 1 de abril de 2019 foi implementado o Centro de Atendimento Consular para o Reino Unido (CAC -RU) – Linha Brexit, beneficiando os Consulados Gerais de Portugal em Londres e Manchester.

Durante o ano de 2019, o Centro de Atendimento Consular atendeu 104.106 chamadas telefónicas e tratou 39.885 solicitações recebidas por email.

A taxa de realização foi de 100%.

Indicador 3 – N.º de acessos (média semanal) à informação e serviços disponibilizados através do Portal das Comunidades Portuguesas e do Portal dos Vistos

Meta: 18000 a 22000

Realizado: 40000

Objetivo largamente superado.

Os resultados obtidos evidenciam a maior valia dos Portais da DGACCP, constituindo estes um meio/ferramenta de excelência de disponibilização da informação e serviços e a sua cada vez maior utilização por parte dos cidadãos. O Portal das Comunidades Portuguesas em 2019 registou 1,692.791 milhões de acessos numa média semanal de 60.000 acessos.

Por seu turno o Portal dos Vistos registou 460.816 mil acessos, numa média semanal de 20.000 acessos.

A taxa de realização foi de 181,81%

Objetivo 3 – Promover ações informativas sobre as temáticas “Trabalhar no Estrangeiro” e “Roteiro do Regresso” junto dos nacionais que pretendem emigrar, residentes no estrangeiro e daqueles que pretendem regressar ao País

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

Meta: 70% a 90%

Realizado: 100%

Objetivo superado.

Em 2019, foram realizadas todas as ações planeadas nesta matéria: procedeu-se à atualização de conteúdos informativos no âmbito da temática “Trabalhar no Estrangeiro” e no “Roteiro de Regresso” (segurança social; assistência médica e medicamentosa; situação fiscal; importação automóvel; cartas de condução; equivalências e reconhecimento de qualificações; emprego; formação profissional; empreendedorismo; arrendamentos e contas bancárias), foram ministradas 15 ações de informação e assegurada a participação em 4 programas de rádio e na RTP Internacional sobre esta temática.

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: 16 dias

Objetivo cumprido.

O relatório consolidado foi apresentado a 24 de fevereiro, 16 dias após a apresentação do último relatório setorial, que ocorreu a 31 de janeiro.

A taxa de realização foi de 100%.

Indicador 7 – Data de divulgação relatório estatístico semestral das Permanências e Antenas consulares

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

Realizado: 1 fev | 29 jul

Objetivo cumprido.

Os relatórios foram apresentados dentro do prazo estabelecido.

A taxa de realização foi de 100%.

Indicador 8 – Data de divulgação relatório estatístico anual de Vistos

Meta: 16 jan 2020 a 15 fev 2020

Realizado: 14 fevereiro

Objetivo atingido.

O relatório foi apresentado a 14 de fevereiro de 2020, dentro do prazo estabelecido.

A taxa de realização foi de 100%.

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

Indicador 9 - Tempo médio de concessão de vistos Schengen

Meta: 1,5 a 4,5 dias

Realizado: 0,19 dias

Objetivo claramente superado.

O tempo médio de análise dos pedidos de visto C sem consultas a outros Serviços foi de **0,19 dias**, não chegando a 1 dia.

A taxa de realização fixou-se em 126%.

Indicador 10 - Tempo médio de concessão de vistos nacionais

Meta: 6 a 18 dias

Realizado: 7 dias

Objetivo atingido. O tempo médio de análise pela DSVCP dos pedidos de vistos nacionais foi de 7 dias.

A taxa de realização foi de 100%.

Indicador 11 – N.º de ações de acompanhamento e supervisão da externalização do processamento de pedidos de visto

Meta: 6 a 10

Realizado: 10 ações

Objetivo cumprido.

Foram realizadas 10 ações que abrangeram as representações diplomáticas e consulares portuguesas no Senegal (Dakar), Tunísia (Ancara), Índia (Goa e Bombaim), Reino Unido (Londres e Manchester), Argélia (Argel), Guiné-Bissau (Bissau), Arábia Saudita (Riade), Nigéria (Abuja), Chipre (Nicósia) e Tunísia

(Túnis), com o objetivo de dar formação aos funcionários que se ocupam dos vistos nos postos consulares e efetuar inspeções aos “Visa Application Centers” dos prestadores de serviço externos naqueles países.
A taxa de realização foi de 100%

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

Indicador 12 – 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 **6.202** cidadãos.

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

Indicador 13 – Percentagem da resposta aos pedidos de repatriação autorizados

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

Objetivo superado.

Em 2019 foi dado o devido andamento a todos os pedidos de apoio recebidos. Foram tratados **109** pedidos de repatriação de nacionais que se encontravam no estrangeiro sem meios para regressar a Portugal.

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

Indicador 14 – 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 **5760** pedidos, num tempo médio de resposta de **2** dias.

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

Objetivo 7 – Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas

Indicador 15 – N.º de dias legalmente previsto para análise de candidaturas do movimento associativo a atribuição de apoio financeiro

Meta: 48 a 52 dias

Realizado: 47

Objetivo superado.

A análise das candidaturas apresentadas por associações e federações das comunidades portuguesas, ao abrigo do regime de apoio ao movimento associativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 124/2017, de 27 de setembro, num total de **116** propostas de atividades/iniciativas, foi efetuada num prazo de 47 dias, inferior aos 52 dias estabelecido naquele diploma legal.

A taxa de realização fixou-se em 102%.

Indicador 16 – 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%

Objetivo superado.

Foram circulados materiais informativos e dadas instruções junto de toda a rede consular sobre o regime legal de apoios ao movimento associativo (Decreto-Lei n.º 124/2017, de 27 de setembro), destinados a associações e federações das comunidades portuguesas legalmente constituídas.

A taxa de realização foi de 105,26%.

Objetivo 8 – Assegurar a conclusão do processo de avaliação de desempenho relativo ao biénio 2017-2018

Indicador 17 – Conclusão de processo de avaliação de desempenho relativo ao biénio 2017/2018

Meta: 10 a 20 abril

Realizado: 9 out

Objetivo não atingido.

A verificação do incumprimento das percentagens de diferenciação de desempenho do processo de Avaliação de Desempenho dos Trabalhadores da Direção Geral 2017-2018, implicou a repetição do mesmo, com vista ao cumprimento dos procedimentos necessários à sanção do vício.

Objetivo 9 – Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal

Indicador 18 – Taxa de trabalhadores com horário flexível

Meta: 85% a 95%

Realizado: 89,74%

Objetivo Atingido.

Do universo total de trabalhadores da DGACCP (78), 70 efetuam a prestação de trabalho na modalidade de horário flexível. Dos restantes, 4 prestam trabalho por turnos e 4 em regime de jornada contínua.

A taxa de realização foi de 100%.

Indicador 19 – Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada continua

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

Objetivo superado.

Todos os trabalhadores (4) que solicitaram a prestação de trabalho em regime de jornada contínua, obtiveram parecer favorável, por se enquadrarem nas situações legalmente admitidas.

A taxa de realização foi de 105,26%.

Objetivo 10 – Garantir a satisfação dos utilizadores

Indicador 20 – Nível de satisfação dos utilizadores externos

Meta: 3.8 a 4.2

Realizado: 4.42

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 4.42, o que corresponde a uma taxa de realização de 105,23%, tendo em conta que a meta prevista se situava entre 3.8 a 4.2.

O objetivo foi superado.

Indicador 21 – Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular**Meta:** 3.8 a 4.2**Realizado:** 4.42

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 4.42, correspondente a uma taxa de realização de 105,23%.
O objetivo foi superado.

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

Indicador 22 – Taxa de execução do plano de formação aprovado**Meta:** 75% a 85%**Realizado:** 86%

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.

Foi possível aos funcionários da DGACCP participar na maioria dos cursos previstos, correspondendo a uma taxa de execução de 101,17%.

Indicador 23 – Nível de satisfação dos colaboradores**Meta:** 3.8 a 4.2**Realizado:** 3.87

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 34% e um índice positivo de 3.87 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 2019, identificava um total de 82 postos de trabalho, dos quais 13 consubstanciavam lugares de Direção superior e intermédia.

No final de 2019, a DGACCP contava com 78 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 2019, ocorreu por força de situações de mobilidade interna noutros serviços, aposentação e vacatura de um cargo de chefia, não tendo sido possível a sua substituição/ocupação.

Na Tabela seguinte é sistematizada a pontuação planeada aquando da elaboração do QUAR e a efetivamente realizada, tendo por referencial os dados do Balanço Social da DGACCP apurados a 31 de dezembro de 2019, no qual se contabilizam um total de 78 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	10	-1
Diplomata	12	8	11	+3
Técnico Superior	12	36	32	-4
Assistente Técnico	8	23	22	-1
Assistente Operacional	5	2	1	-1
Total	73	82	78	-4

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 2019, 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 10.933.280 de euros.

Contudo, no cumprimento do disposto, em matéria de disciplina orçamental, na Lei que aprova o Orçamento do Estado para o ano de 2019 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
Receitas Gerais	3.790.834	3.264.989	86%
Despesas com pessoal	2.706.795	2.268.881	84%
Aquisição de bens e serviços	777.239	705.207	91%
Outras despesas correntes	1.800	0	-100%
Transferências correntes	305.000	290.900	95%
Receitas próprias	7.803.684	7.790.923	100%
Transf. no âmbito das AP	2.760.000	2.626.710	95%
Financiamento UE	206.131	58.050	28%
TOTAL	14.560.649	13.740.671	94%

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

QUAR: 2019											
Ministério dos Negócios Estrangeiros											
DIREÇÃO GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS											
MISSÃO											
Assegurar a efetividade e a continuidade da ação do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) nos domínios da atividade consular desenvolvida nos serviços periféricos externos no âmbito da proteção e administração consular, da coordenação e execução da política de apoio à emigração e comunidades portuguesas no estrangeiro, e da emissão e concessão de vistos Schengen e nacionais.											
Objetivos Estratégicos											
OE 1: Garantir a prestação de apoio consular aos cidadãos portugueses no estrangeiro e aos cidadãos de outros Estados-membros da U.E.											
OE 2: Orientar e otimizar a estrutura dos serviços consulares através de uma maior informatização e racionalização do trabalho											
OE 3: Conceber e propor programas de ação, decorrentes das políticas definidas pelo MNE, na relação com os cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, bem como aos que trabalham ou pretendem trabalhar no estrangeiro e aos já regressados, em coordenação com entidades públicas e privadas, nacionais e estrangeiras e outras organizações internacionais											
OE 4: Utilização da política de vistos como instrumento da ação externa, com especial enfoque na promoção do turismo e negócios, promovendo as deslocações legítimas e o combate à imigração ilegal.											
OE 5: Disseminar medidas que visem a promoção da inovação, modernização, formação, avaliação dos Serviços, da política de qualidade e informação estatística na Direção Geral											
Objetivos Operacionais											
EFICÁCIA											45,0%
O1. Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência (OE1)											Ponderação: 35%
Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1: Percentagem de respostas às ações de prevenção e gestão de crises implementadas	100%	100%	100%	80%	10%	100%	100%	100%	111,11%	Superado	11,11%
O2. Complementar os canais de relacionamento entre os utilizadores da rede consular Portuguesa (OE2)											Ponderação: 35%
Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2: N.º de Postos Consulares abrangidos pela implementação do serviço do Centro de Atendimento Consular	n.d.	n.d.	n.d.	8	2	13	50%	6	100,00%	Atingido	0,00%
Ind 3: N.º de acessos (média semanal) à informação e serviços disponibilizados através do Portal das Comunidades Portuguesas e do Portal dos Vistos	n.d.	n.d.	n.d.	20000	2000	27500	50%	40000	181,81%	Superado	81,81%
O3. Promover ações informativas sobre as temáticas "Trabalhar no Estrangeiro" e "Roteiro do Regresso" junto dos nacionais que pretendem emigrar, residentes no estrangeiro e daqueles que pretendem regressar ao País (OE3)											Ponderação: 30%
Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4: N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/ outras entidades face ao planeado	100%	100%	100%	80%	10%	100%	50%	100,00%	111,11%	Superado	11,11%
Ind 5: N.º de atendimentos	100%	100%	100%	90%	5%	100%	50%	100,00%	105,26%	Superado	5,26%
EFICIÊNCIA											30,0%
O4. Implementar a divulgação de relatórios estatísticos (OE 5)											Ponderação: 15%
Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 6: Data de divulgação relatório consolidado referente a nacionais detidos, expulsos/deportados e repatriados	n.d.	n.d.	14 dias	15 dias após apresentação relatórios setoriais	5 dias	8 dias	35%	18 dias	100,00%	Atingido	0,00%
Ind 7: Data de divulgação relatório estatístico semestral das Permanências e Antenas consulares	n.d.	n.d.	n.d.	31 jan /31 jul	15 dias	12 jan/28 mai	35%	1 fev /29 jul	100,00%	Atingido	0,00%
Ind 8: Data de divulgação relatório estatístico anual de Vistos	n.d.	n.d.	n.d.	31 jan 2020	15 dias	12 jan 2020	30%	14 fev	100,00%	Atingido	0,00%
O6. Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos. (OE4)											Ponderação: 15%
Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 9: Tempo médio de concessão de vistos Schengen	0,32 dias	0,21 dias	0,18 dias	3 dias	1,5 dias	1 dia	50%	0,19 dias	126,00%	Superado	26,00%
Ind 10: Tempo médio de concessão de vistos nacionais	n.d.	n.d.	n.d.	12 dias	6 dias	4 dias	50%	7 dias	100,00%	Atingido	0,00%
Ind 11: N.º de ações de acompanhamento e supervisão da externalização do processamento de pedidos de visto	n.d.	n.d.	n.d.	8	2	13	50%	10	100,00%	Atingido	0,00%
O6. Garantir a repatriação dos cidadãos portugueses no estrangeiro e o apoio social e jurídico a cidadãos residentes no estrangeiros e aos já regressados (OE 3)											Ponderação: 15%
Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 12: Percentagem do n.º de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	100%	100%	100%	90%	5%	100%	25%	100,00%	105,26%	Superado	5,26%
Ind 13: Percentagem da resposta aos pedidos de repatriação autorizados	100%	100%	100%	90%	5%	100%	25%	100,00%	105,26%	Superado	5,26%
Ind 14: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's	100%	100%	100%	90%	5%	100%	25%	100,00%	105,26%	Superado	5,26%
O7. Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas (OE 3)											Ponderação: 15%
Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 15: N.º de dias legalmente previsto para análise de candidaturas do movimento associativo a atribuição de apoio financeiro	n.d.	n.d.	n.d.	50 dias	2 dias	36 dias	50%	47 dias	102,00%	Superado	2,00%
Ind 16: N.º de ações de formação realizadas sobre o novo regulamento de atribuição de apoios financeiros, face ao previsto	n.d.	n.d.	100%	90%	5%	100%	50%	100,00%	105,26%	Superado	5,26%
O8. Assegurar a conclusão do processo de avaliação de desempenho relativo ao biênio 2017-2018 (OE 5)											Ponderação: 30%
Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 17: Conclusão de processo de avaliação de desempenho relativo ao biênio 2017/2018	n.d.	n.d.	n.d.	15 de abril	5 dias	16 março	100%	09-out	2,56%	Não Atingido	-97,44%

09. Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal (OE 5)											Ponderação	10%
Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 18 Taxa de trabalhadores com horário flexível	n.d.	n.d.	n.d.	80%	5%	100%	50%	89,74%	100,00%	Atingido	0,00%	
Ind 19 Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	n.d.	n.d.	n.d.	80%	5%	100%	50%	100,00%	105,26%	Superado	5,26%	
QUALIDADE												25,0%
O10. Garantir a satisfação dos utilizadores (OE 5)											Ponderação	50%
Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 20 Nível de satisfação dos utilizadores externos	4,24	4,09	4,43	4	0,2	5	50%	4,42%	105,23%	Superado	5,23%	
Ind 21 Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	4,15	4,09	4,43	4	0,2	5	50%	4,42%	105,23%	Superado	5,23%	
O11. Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE 6)											Ponderação	50%
Indicadores	2016	2017	2018	Meta 2019	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 22 Taxa de execução do plano de formação aprovado	92,30%	100%	100%	80%	5%	100%	50%	88,00%	101,17%	Superado	1,17%	
Ind 23 Nível de satisfação dos colaboradores	3,87	3,93	4,07	4	0,2	5	50%	3,87%	100,00%	Atingido	0,00%	
Os objetivos mais relevantes são: O1, O2 e O3												
Recursos Humanos - 2019		Pontuação			Pontos Planeados			Pontos Executados			Desvio	
Dirigentes - Direção superior		20			40			40			0	
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa		16			176			160			-16	
Diplomata		12			96			132			36	
Técnico Superior		12			432			384			-48	
Assistente Técnico		8			192			176			-16	
Assistente Operacional		5			10			5			-5	
Total					946			897			-49	
Nº de Efetivos no Serviço		31-12-2016			31-12-2017			31-12-2018			31-12-2019	
Nº de efetivos a exercer funções no Serviço		77			72							
Recursos Financeiros (euros) - 2019							Orçamento	Realizado	Desvio			
Orçamento Funcionamento							4.032.880 €	3.264.989,00 €	-			
Aquisição de bens e serviços							1.019.265,00 €	795.207,00 €	-			
Despesas com o Pessoal							2.708.795,00 €	2.268.881,00 €	-			
Outras despesas correntes							306.800,00 €	280.900,00 €	-			
PIDDAC									-			
Outros									-			
Total							4.032.880,00 €	3.264.989,00 €	-			
Indicadores					Fonte de Verificação							
Ind 1. Percentagem de respostas às ações de prevenção e gestão de crises implementadas					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 2. N.º de Postos Consulares abrangidos pela implementação do serviço do Centro de Atendimento Consular					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 3. N.º de acessos (média semanal) à informação e serviços disponibilizados através do Portal das Comunidades Portuguesas e do Portal dos Vistos					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 4. 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. Data de divulgação relatório estatístico semestral das Permanências e Antenas consulares					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 8. Data de divulgação relatório estatístico anual de Vistos					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 9. Tempo médio de concessão de vistos Schengen					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 10. Tempo médio de concessão de vistos nacionais					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 11. N.º de ações de acompanhamento e supervisão da externalização do processamento de pedidos de visto					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 12. Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 13. Percentagem da resposta aos pedidos de repatriação autorizados					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 14. Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 15. N.º de dias legalmente previsto para análise de candidaturas do movimento associativo a atribuição de apoio financeiro					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 16. N.º de ações de formação realizadas sobre o novo regulamento de atribuição de apoios financeiros, face ao previsto					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 17. Conclusão de processo de avaliação de desempenho relativo ao biénio 2017/2018					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 18 Taxa de trabalhadores com horário flexível					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 19 Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 20 Nível de satisfação dos utilizadores externos					Relatório dos questionários de satisfação							
Ind 21 Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular					Relatório dos questionários de satisfação							
Ind 22 Taxa de execução do plano de formação aprovado					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 23 Nível de satisfação dos colaboradores					Relatório dos questionários de satisfação							

Relatório de Atividades 2019

OBJECTIVOS 2019

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/	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a satisfação dos utilizadores	Nível de Satisfação dos Utilizadores externos Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	[3,8 a 4,2] [3,8 a 4,2]	6,3% 6,3%	4,42 4,42	105,23% 105,23%	5 5	0,63	4,17		
			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	3,05			
			EF	Complementar os canais de relacionamento entre os utilizadores da rede consular portuguesa	N.º de Postos Consulares abrangidos pela implementação do serviço CAC N.º acessos (média semanal) ao Portal das Comunidades Portuguesas e Portal dos Vistos	[6 a 8] [18000 a 22000]	7,9% 7,9%	6 40000	100,00% 181,81%	3 5				
			EF	Promover ações informativas sobre as temáticas "Trabalhar no Estrangeiro" e "Roteiro do Regresso" junto dos nacionais que pretendem emigrar, residentes no estrangeiro e daqueles que pretendem regressar ao País	N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/ outras entidades face ao planeado N.º de atendimentos	[70% a 90%] [85% a 95%]	6,8% 6,8%	100,00% 100,00%	111,11% 105,26%	5 5				
			ef	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	Data de divulgação relatório consolidado referente a nacionais detidos, expulsos/deportados e repatriados	[10 a 20] dias após apresentação relatórios setoriais	1,5%	16 dias	100,00%	3				
					Data de divulgação relatório estatístico semestral das Permanências e Antenas consulares	10 jan a 21 fev 10 jul a 21 ago	1,5%	1 fev [29 jul	100,00%	3				
					Data de divulgação relatório estatístico anual de Vistos	16 jan 2020 a 15 fev 2020	1,5%	14-fev	100,00%	3				
			ef	Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos	Tempo médio de concessão de vistos Schengen	[1,5 a 4,5 dias]	1,5%	0,19 dias	126,00%	5				
					Tempo médio de concessão de vistos nacionais	[6 a 18 dias]	1,5%	7 dias	100,00%	3				
			ef	Garantir a repatriação dos cidadãos portugueses no estrangeiro e o apoio social e jurídico a cidadãos residentes no estrangeiros e aos já regressados	N.º de ações de acompanhamento e supervisão da externalização do processamento de pedidos de visto	[6 a 10]	1,5%	10	100,00%	3				
					Percentagem do n.º de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	[85% a 95%]	1,5%	100,00%	105,26%	5				
					Percentagem da resposta aos pedidos de repatriação autorizados	[85% a 95%]	1,5%	100,00%	105,26%	5				
			ef	Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas	Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's	[85% a 95%]	1,5%	100,00%	105,26%	5				
					N.º de dias legalmente previsto para análise de candidaturas do movimento associativo a atribuição de apoio financeiro	[48 a 52 dias]	2,3%	47	102,00%	5				
					N.º de ações de formação realizadas sobre o novo regulamento de atribuição de apoios financeiros, face ao previsto	[85% a 95%]	2,3%	100,00%	105,26%	5				
			ef	Assegurar a conclusão do processo de avaliação de desempenho relativo ao biénio 2017-2018	Conclusão de processo de avaliação de desempenho relativo ao biénio 2017-2018	[10 a 20 abr]	9,0%	03-out	2,56%	1				
					ef	Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal	Taxa de trabalhadores com horário flexível	[85% a 95%]	1,5%	89,74%			100,00%	3
							Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	[85% a 95%]	1,5%	100,00%			105,26%	5
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef											
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado Nível de satisfação dos colaboradores	[75% a 85%] [3,8 a 4,2]	6,3% 6,3%	86,00% 3,87	101,17% 100,00%	5 3	0,50			
Dirigente: Data:	Embaixador Júlio Vilela				100%			103,382%			AVALIAÇÃO		4,17	

Avaliação Final 4,17
 Eficácia 4,65
 Eficiência 3,18
 Qualidade 4,50

5.4. Avaliação das atividades realizadas em 2019 por unidades orgânicas

Direção de Serviços de Administração e Proteção
Consulares



Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares – SAC

Relatório de Atividades 2019

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

Unidade orgânica: Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares

Responsável: Cláudia Boesch / Ricardo Cortes

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

- O Gabinete de Emergência Consular (GEC) assegurou o funcionamento ininterrupto da linha de emergência em 2019, tendo sido processadas **5.361** chamadas telefónicas.

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

- Participação em 6 reuniões do Grupo de Trabalho de Assuntos Consulares do Conselho da União Europeia (COCON): 7 de fevereiro; 3 de abril, 14 de junho, 18 de setembro, 23 de outubro e 4 de dezembro nas quais é feita a coordenação europeia em matéria consular, nomeadamente em matéria de gestão e prevenção de crises e situações de emergência. Destaca-se a elaboração de novos *Joint EU Consular Crisis Preparedness Frameworks* (JFW), com um total de 74 países abrangidos no final do ano, bem como a revisão de um número significativo de planos de emergência existentes.
- Participação na reunião informal de diretores-gerais promovida pela Presidência romena do Conselho da União Europeia, que teve lugar a 15 e 16 de maio em Bucareste, sobre gestão de crises.
- Dando seguimento à Deliberação do Conselho de Ministros 254/2016 que aprovou o Plano Nacional de Regresso, foram desenvolvidas 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) que decorreu de 23 a 25 de outubro em Madrid. O Gabinete de Emergência Consular participou ainda no Exercício Europeu de Proteção Civil *Cascade 19* e no exercício militar de simulação de evacuação de cidadãos portugueses *Lusitano 19*.

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

- Os pedidos foram majoritariamente recebidos via telefone ou por email. Em 2019, foram processadas **5.361** chamadas telefônicas e **7.715** mensagens de correio eletrônico, perfazendo um total de **13.076** contactos. Todos os pedidos foram tratados ou encaminhados aos serviços competentes, superando a meta prevista.
- Em articulação com a rede consular, foram ainda acompanhadas **64** ocorrências extraordinárias em **43** países, incluindo 11 acidentes, 13 atentados, 14 catástrofes naturais e 14 fenómenos de perturbação da ordem pública.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Implementar a divulgação de relatórios estatísticos. 	Apresentação dos relatórios semestrais	<ul style="list-style-type: none"> A elaboração de relatórios estatísticos referente a nacionais detidos foi devidamente efetuada, tendo sido apresentados 2 relatórios semestrais, que foram superiormente validados nos prazos previstos.
	Meta: 31 jan. / 31 jul. (detidos)	
	Semestralmente (Ocorrências do Gabinete de Emergência Consular)	<ul style="list-style-type: none"> A elaboração dos relatórios das ocorrências do Gabinete de Emergência Consular foi efetuada, tendo sido enviados a 1 de fevereiro e a 20 de dezembro.
	31 jan. / 31 jul. (repatriados)	<ul style="list-style-type: none"> A elaboração de relatórios estatísticos referente a nacionais repatriados foi devidamente efetuada, tendo sido apresentados 2 relatórios semestrais nos prazos previstos.

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

- 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.
- No Gabinete de Atendimento ao Público, na dependência da DS SAC, foram praticados **65.496** atos.
- Foram emitidas **18.171** faturas eletrónicas e a receita cobrada em conformidade com a legislação aplicável. A receita total arrecadada foi de **327.480** euros. Verificou-se um aumento da receita arrecada no ano de 2019 face ao ano de 2018, em que a receita arrecadada foi de **315.670** euros.
- Foi dada continuidade à implementação de medidas de alteração de funcionamento do Gabinete de Atendimento ao Público, tendo nomeadamente sido implementado o sistema de agendamento de marcações *on-line*.
- Foram prestadas pelo Gabinete de Atendimento ao Público cerca de **900** informações presenciais e **2.500** atendimentos telefónicos.

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

- Em 2019 foi dado o devido andamento a todos os pedidos de apoio recebidos. Foram tratados **109** pedidos de repatriação de nacionais que se encontravam no estrangeiro sem meios para regressar a Portugal.
- A despesa contraída em 2019 foi superior à realizada no ano de 2018. A verba que foi possível recuperar em 2019 foi ligeiramente superior à recuperada em 2018.

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

- No decorrer do ano de 2019, foram registadas **123** novas detenções de cidadãos nacionais no estrangeiro. No ano anterior tinham sido registadas 166 detenções.
- Em 2019, foram enviadas aos postos consulares **68** encomendas com bens de primeira necessidade, entregues na DS SAC por familiares de cidadãos nacionais detidos no estrangeiro.
- Foram igualmente prestadas respostas aos pedidos de esclarecimento de dúvidas às famílias quanto aos processos de detenção e apoio aos familiares dos detidos e aos próprios na obtenção e encaminhamento de documentação (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"> Assegurar a atualização de conteúdos e de informação relevante do Portal das Comunidades Portuguesas. 	Atualização no prazo de 1-3 dias.	<ul style="list-style-type: none"> Cumprido

- Os conteúdos são, em regra, atualizados no prazo de 24 horas, exceto aqueles que carecem de contacto/validação com os respetivos postos. Foram atualizados **141** conselhos aos viajantes e inseridos **80** avisos e **15** alertas.

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2019
<ul style="list-style-type: none"> Foram tratados na íntegra todos os processos relativos a pedidos de apoio relacionados com 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. Contabilizaram-se a este respeito 101 pedidos de apoio. Continuou-se o trabalho tendo em vista encontrar soluções que permitam apoiar financeiramente as famílias de cidadãos nacionais falecidos no estrangeiro e que pretendem efetuar a transladação dos corpos para Portugal. Foi igualmente atualizada a base de dados relativa a cidadãos nacionais vítimas de crimes violentos (assassinatos, raptos, assaltos violentos) ocorridas no estrangeiro.

- Foram tratados **245** pedidos relativos à gestão dos utilizadores para acesso às aplicações informáticas do Sistema Integrado do Registo e Identificação Civil (SIRIC), Sistema do Ciclo de Vida do Cartão de Cidadão (SICVCC) e Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português (SIPEP), na proporção seguinte: **91** utilizadores SIRIC, **67** utilizadores SICVCC e **87** utilizadores SIPEP.
- Quanto a assegurar a criação de condições técnicas e a disponibilização de formação necessária à implementação nos Postos Consulares das aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão, de modo a permitir que os ganhos de eficiência, eficácia e qualidade cheguem, progressivamente, a toda a rede consular, foi realizada uma ação de formação "e-learning", ministrada pelo Centro de Formação do IRN, para a implementação da aplicação informática do Cartão de Cidadão, na referida ação de formação estiveram inscritos 5 formandos de 3 Postos Consulares. Esta ação de formação decorreu no final de 2019 e possibilitou a abertura de mais 2 balcões de cartão de cidadão na rede consular.
- Foi dada formação básica a funcionários da Secretaria de Estado que foram destacados em comissão de serviço ou em missão de serviço para reforçar alguns Postos Consulares, nomeadamente sobre aplicação do Regulamento Consular, Tabela de Emolumentos Consulares, Atos de Registo Civil e Notariado e emissão de documentos.
- Foi igualmente dada formação aos funcionários diplomáticos em transição para ocupar cargos em postos consulares e aos funcionários que ingressam na carreira diplomática.
- Deu-se continuidade à aplicação do procedimento de pagamento por parte dos tribunais e outras entidades aos postos consulares, de acordo com o previsto no artigo 31º da Tabela de Emolumentos Consulares, através de comunicações para os postos consulares e/ou tribunais e elaboração de quadros para envio à DS SAF para futura emissão de recibos.
- Todos os pedidos de paradeiro provenientes das mais diversas entidades (tribunais, solicitadores e agentes de execução, particulares, empresas públicas e outras entidades), foram devidamente respondidos, tendo presente a Lei de Proteção de Dados Pessoais.
- Foi ainda, em 2019, autorizada por parte da DS SAC a emissão de **8.823** Títulos de Viagem Única (TVU's), **798** Passaportes Temporários e **29** *Emergency Travel Documents* (ETD's).
- O **GEC** continuou a assumir as incumbências de acompanhamento, informação e reporte à rede diplomática acreditada em Portugal de incidentes ocorridos em território nacional com envolvimento de cidadãos estrangeiros, operando como ponto de contacto entre as embaixadas e a Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil. Em 2019, o GEC agiu como facilitador em 28 situações, sendo de destacar o acidente que vitimou 29 turistas alemães na Madeira em abril.
- A aplicação **Registo Viajante** recebeu 11.520 registos de deslocações de particulares, funcionários de empresas e escolas. Desde janeiro de 2019, registaram-se na aplicação Registo Viajante **7.854** novos utilizadores, elevando para **35.052** o número de utilizadores registados. Foram ainda recebidos 123 pedidos de ajuda através da aplicação. De sublinhar que este serviço foi amplamente promovido durante a participação da DGACCP na Bolsa de Turismo de Lisboa (BTL), que decorreu de 13 a 17 de março.
- Relativamente ao acompanhamento da atividade consular desenvolvida pelos Cônsules Honorários e os processos de nomeação e exoneração dos respetivos titulares, bem como a execução das propostas de atribuição de subvenções e também de autorização

para o exercício de competências alargadas, foram tratados e acompanhados, durante o ano de 2019, o processo de criação de um novo consulado honorário e da nomeação do seu titular – CH em São Bartolomeu, assim como os processos relativos à nomeação de 18 cônsules honorários e à exoneração de 16, e ainda de processos para a atribuição de competências alargadas a 9 titulares de postos honorários, num total de 45 processos. Foram tratadas, e acompanhadas na sua execução, 67 propostas de apoios financeiros atribuídos a cônsules honorários portugueses no ano de 2019.

- Elaboração de uma segunda alteração ao despacho que atualizou as áreas de jurisdição consular, sua publicação em Diário da República 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.
- Participação na implementação do projeto “Centro de Atendimento Consular - RU”, centralizado em Lisboa, que visa complementar os canais de atendimento e relacionamento com os utilizadores da rede consular no Reino Unido, no âmbito do alargamento do projeto “Centro de Atendimento Consular”.
- No que respeita à sensibilização dos postos consulares para a apresentação obrigatória de um relatório de atividades, foram recebidos em 2019 os relatórios de 93 postos consulares, contemplando rede consular de carreira, honorária e escritórios consulares.
- Relativamente à análise e tratamento das queixas e reclamações relativas aos serviços de atendimento nos postos consulares, foi elaborado um relatório sobre as reclamações dos utentes da rede consular portuguesa referente ao ano de 2018.
- Quanto à elaboração de contributos para visitas oficiais, todos os pedidos foram tratados e assegurado o cumprimento dos prazos estabelecidos.
- Sobre a organização e realização de missões de serviço público aos postos consulares, nomeadamente em coordenação com a IGDC, tendo em vista a verificação do cumprimento das instruções emanadas da DGACCP sobre matérias consulares, bem como efetuar formação presencial e esclarecer dúvidas práticas aos funcionários consulares colocados em posto, foram feitas missões de serviço público aos Consulados Gerais em Londres e Manchester, no âmbito do processo de saída do RU da UE – Brexit, por parte de funcionários da DGACCP e por elementos do IRN e do SEF; foi ainda realizada uma missão com funcionários do IRN ao Consulado Geral de Portugal em São Francisco.
- Quanto à promoção da segurança no envio dos cartões de cidadão e das cartas PIN para países em que os correios postais são inexistentes ou apresentam sérias dificuldades de funcionamento, foi elaborado e acompanhado até à sua publicação em Diário da República através do Despacho n.º 6764/2019, de 30/07, o Despacho do MNE, que determina o envio dos cartões de cidadão e das respetivas cartas PIN para mais 9 Postos Consulares e 1 Escritório Consular, garantindo a chegada dos documentos em causa aos respetivos requerentes.

Foi dada continuidade à análise da melhor forma de se prestar apoio aos cidadãos nacionais que se encontram detidos no Peru ou em situação de liberdade condicional que vivem precárias situações socioeconómicas.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	4
Diplomatas	2
Técnico Superior	10
Assistente Técnico	12
Assistente operacional	-
Total	28

Autoavaliação
<p>Objetivo 01 (Eficácia) – 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>Objetivo 04 (Eficiência) – 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. Objetivo cumprido.</p> <p>Objetivo 06 (Eficiência) – 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 12</u> - Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados – Objetivo cumprido: todos os pedidos apresentados foram devidamente tratados e os cidadãos repatriados. <u>Indicador 13</u> - Percentagem da resposta aos pedidos de repatriação autorizados – Objetivo cumprido: todos os pedidos de repatriação tiveram devida resposta e o andamento considerado adequado.</p> <p>Objetivo 10 (Qualidade) - Garantir a satisfação dos utilizadores – <u>Indicador 20</u> - Nível de satisfação dos Utilizadores externos. Em conformidade com os questionários realizados, o resultado apurado foi de 4,46 numa escala de 0 a 5.</p> <p>Objetivo 11 (Qualidade) – Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores – <u>Indicador 22</u> - 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. <u>Indicador 23</u> - Nível de satisfação dos colaboradores. Em conformidade com os questionários realizados, o resultado apurado foi de 3,87 de uma escala de 0 a 5.</p> <p>As restantes atividades previstas no presente relatório foram integralmente executadas, dentro dos prazos estabelecidos e em muitos casos superadas as respetivas metas.</p>

OBJECTIVOS: 2019

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

Direcção 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%	111,11%	5	1,30	3,90
			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%	5%	10,0%	100%	105,26%	5		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Eficiência	ef	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	Data de apresentação de relatorios referentes a nacionais Detidos	31 jan/31jul	15dias	4,0%	13 jan/14 jul	108,00%	5	1,85	
			ef		Data de apresentação do relatório das ocorrências do Gabinete de Emergência Consular	Semestral	15dias	4,0%	13 jan/ 14 jul	108,00%	5		
			ef		Data de apresentação relatorios referentes a nacionais Repatriados	31 jan/31jul	15dias	4,0%	13 jan/ 14jul	108,00%	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%	5%	6,0%	100%	105,26%	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%	105,26%	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%	105,26%	5		
					Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	90%	5%	6,0%	100%	105,26%	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	100,00%	3	0,75	
			Q	Garantir a satisfação dos utilizadores	Nível de satisfação dos Utilizadores	4	0,2	5,0%	4,46	100,00%	5		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional		Q	Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	80%	5%	4,0%	100%	117,64%	5		
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	4	0,2	4,0%	3,87	100,00%	3		

Dirigente: Dra. Cláudia Boesch/ Dr. Ricardo Cortes
Data:

86,00%

AVALIAÇÃO 3,90

Direção de Serviços de Emigração



Direção de Serviços de Emigração – EMI

Relatório de Atividades 2019

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

Unidade orgânica: Direção de Serviços de Emigração

Responsável: Rosa Isabel Campizes

Missão/Atribuições:

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

Sumário Executivo

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

Atendendo que foram elaborados sumários executivos autónomos para as diversas temáticas que integram algumas das principais competências da DSEMI, com os dados

estatísticos e as análises comparativas, considera-se pertinente elencar de seguida a continuidade das principais inovações implementadas ou desenvolvidas em 2019:

- Análise de candidaturas ao abrigo do regime de apoio ao movimento associativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 124/2017, de 27 de setembro, destinado a associações e federações das comunidades portuguesas legalmente constituídas há mais de um ano, sem fins lucrativos ou partidários, cujo objeto vise o benefício sociocultural das referidas comunidades, assim como a outras pessoas coletivas nacionais ou estrangeiras, sem fins lucrativos ou partidários, constituídas há mais de um ano, que proponham a realização de atividades que resultem em benefício das comunidades portuguesas.
- Análise de candidaturas da Venezuela no âmbito do Despacho Conjunto MTSSS/MNE n.º 7421/2017, de 23 de agosto, que permitiu flexibilizar, com carácter temporário, as regras de atribuição da medida de Apoio Social a Emigrantes Carenciados das Comunidades Portuguesas (ASEC-CP), dispensando a apresentação de documentação comprovativa da insuficiência económica pelos nacionais portugueses ou duplos nacionais residentes naquele país.
- Apresentação de propostas de atualização dos valores de referência do ASIC-CP, bem como do valor mínimo atribuível, às tutelas (GSECP/GSESS).
- Representação da DGACCP em diversos nos seguintes grupos de trabalho: Comitê 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), Grupo de Trabalho coordenado pelo MNE para o *Brexit* e Grupo Operacional Venezuela, no âmbito da doação de medicamentos.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Garantir a satisfação dos utilizadores	4/ nível de satisfação dos utilizadores externos 4/ nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	▪ Superado. 4,72/ nível de satisfação dos utilizadores 4,43/ nível de satisfação dos utilizadores

- Foram ainda preenchidos questionários online e 55 referentes a atendimentos presenciais (grau de satisfação de 1 a 5).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Garantir a qualidade da informação do Portal das Comunidades Portuguesas	Prazo de atualização dos conteúdos (2 dias)	▪ Superado. Atualizações efetuadas em 24 horas (1 dia).

- Estas atualizações abrangeram os conteúdos do apoio social e jurídico, nomeadamente informação atualizada sobre o Brexit, Programa Regressar e Roteiro do Regresso, 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"> Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados 	90% de pessoas abrangidas 90% do envio de bens de 1.ª necessidade 90% de processos analisados	<ul style="list-style-type: none"> Superado. 100% de pessoas abrangidas 100% de respostas face às solicitações 100% de processos analisados

- Este universo representa **1.040** pessoas: apoio jurídico (21); menores (27); “Trabalhar no Estrangeiro” e exploração laboral (84); Operação Natal (109); processos sociais – repatriações sanitárias, com apoio social, expulsões/deportações e apoio social diverso (134); ASIC-CP (32); ASEC-CP (71); atendimentos para apoio social por correio eletrónico, telefónico e presencial (556); apoios em géneros (64 volumes com bens alimentares, medicamentos, produtos de higiene e vestuário para 6 nacionais).

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

- 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"> Assegurar a aplicação do Diploma de atribuição de apoio financeiro ao movimento associativo 	N.º de dias previstos (50 dias úteis)	<ul style="list-style-type: none"> Superado. 47 dias

- Deram entrada um total de **116** 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 **92** iniciativas, de 62 associações, distribuídas por 16 países. O conjunto de pedidos apoiados provenientes de França recebeu o maior volume das verbas, 234 402,2 €, 40% do total atribuído nesse ano. Em segundo lugar surge a Venezuela, com 14%, e em terceiro os EUA, com 11%. Seguem-se o Brasil, o Luxemburgo e a Alemanha, com 8%, 7% e 7%, respetivamente. Quanto ao número de projetos apoiados por país, destaca-se a França com 40, seguindo-se a Alemanha com 14, o Brasil com 8 e 6 dos EUA.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Levantamento, tratamento de dados e elaboração de relatórios estatísticos referentes a nacionais expulsos/deportados e repatriados com apoio sanitário e social 	31 jan./ 31 jul.	<ul style="list-style-type: none"> Cumprido. 28 jan./30 jul.

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

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Promover ações informativas sobre o regime legal de apoios ao movimento associativo 	90% atualizações (4 previstas)	<ul style="list-style-type: none"> Superado. 6 atualizações efetuadas

- Foram circulados materiais informativos e dadas instruções junto da rede consular sobre o regime legal de apoios ao movimento associativo (Decreto-Lei n.º 124/2017, de 27 de setembro), destinados a associações e federações das comunidades portuguesas legalmente constituídas.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Promover ações informativas sobre as temáticas "Trabalhar no Estrangeiro" e "Roteiro do Regresso" 	80% de ações desenvolvidas N.º de materiais informativos atualizados (8 previstos)	<ul style="list-style-type: none"> Superado. 100% de ações desenvolvidas 11 materiais informativos atualizados

- Procedeu-se à atualização de alguns conteúdos informativos no âmbito da temática "Trabalhar no Estrangeiro" e no "Roteiro de Regresso" (segurança social; assistência médica e medicamentosa; situação fiscal; importação automóvel; cartas de condução; equivalências e reconhecimento de qualificações; emprego; formação profissional; empreendedorismo; arrendamentos e contas bancárias).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores 	<p>80% de execução do plano de formação aprovado (previstas 14 ações de formação para 6 funcionários)</p> <p>4/ nível de satisfação dos colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> Superado. 100% de taxa de execução. Concretizadas 16 ações de formação, abrangendo 4 funcionários. Atingido. 3,87/ nível de satisfação dos colaboradores

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.
- Concretização de 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 2019; 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 e a atualização da informação relativa aos portugueses e luso-descendentes eleitos ou com responsabilidades políticas no estrangeiro (*vide sumários executivos*).

Coordenar/Promover iniciativas

- Programa "Portugal no Coração" (*vide sumário executivo*);
- Medida "Operação Natal" (*vide sumário executivo*);
- Programa "Parlamento dos Jovens" (*vide sumário executivo*).

Relatório Anual sobre Emigração

- A DSEMI colaborou ainda na elaboração de conteúdos destinados ao Relatório da Emigração 2018 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

- Reunião técnica, em Lisboa, entre delegações portuguesa e angolana, em 28/01;
- Preparação da negociação de Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e os seguintes países: China – 1.ª ronda negocial decorreu em Pequim, de 16 a 18/07; Província do Quebec – negociações decorreram em Lisboa, entre 6 e 7/05; Rússia

– 2.ª ronda negocial decorreu em Moscovo, de 12 a 14/11; Turquia – negociações que se iriam realizar em Ankara entre 10 e 11/01 foram canceladas;

- Preparação da negociação de Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e Israel;
- Diligências relativas à revisão da Convenção sobre Dupla Tributação entre Portugal e o Brasil;
- Publicação do Acordo Administrativo relativo à aplicação da Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e a Índia;
- Realização de diligências em matéria de Segurança Social com os seguintes países: Canadá, Província do Quebec e CPLP.

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);
- Grupo de Trabalho coordenado pelo MNE para o *Brexit*;
- Grupo Operacional Venezuela, no âmbito da doação de medicamentos.

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2019

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

Apoio técnico da DSEMI ao início da revisão dos conteúdos da 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.

▪ **Programa Regressar**

A DSEMI é o ponto focal da DGACCP para o Programa Regressar que visa apoiar o regresso a Portugal de emigrantes ou seus descendentes para fazer face às necessidades de mão-de-obra que hoje se fazem sentir em vários setores da economia portuguesa, reforçando a criação de emprego, o pagamento de contribuições para a segurança social, o investimento e o combate ao envelhecimento demográfico.

Neste âmbito tem procedido à divulgação de material informativo junto dos Postos e Secções Consulares; ao envio de circulares informativas com a legislação aplicável; à elaboração de textos para o Portal das Comunidades Portuguesas; à intermediação entre o designado Ponto de Contacto para o Regresso do Emigrante, a funcionar junto

do IEF, e a rede consular; para além de responder diretamente aos potenciais candidatos ao Programa.

▪ **Grupo Operacional Venezuela (doação de medicamentos)**

Na sequência da crise socioeconómica que se vive na Venezuela, o Governo Português, por intermédio das suas instituições, das empresas farmacêuticas sediadas em Portugal, bem como das suas associações empresariais e de diferentes parceiros locais, tem vindo a responder a esta necessidade com doações de medicamentos destinados a suprimir as necessidades emergentes da comunidade portuguesa residente naquele país.

Desde o início de 2017, através do envio regular para a Venezuela, dentro da disponibilidade das empresas doadoras e através dos canais próprios do Ministério dos Negócios Estrangeiros, tem sido possível reunir um volume alargado de medicamentos destinados à comunidade portuguesa emigrada naquele país.

Até 18.11.2019, foram enviados para a Venezuela 1,3 toneladas de medicamentos, doados por empresas farmacêuticas portuguesas.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	2
Diplomatas	1
Técnico Superior	5
Assistente Técnico	2
Assistente operacional	-
Total	10

Autoavaliação
<p>Não obstante a enorme falta de recursos humanos com que a DSEMI se debate, considera ter correspondido às expetativas e previsões para o ano de 2019, tendo superado a maioria das metas que se propôs, definidas no âmbito do QUAR.</p> <p>Dos objetivos claramente superados destacam-se aqueles com maior volume de trabalho nas diferentes áreas de atribuições da DSEMI:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados – abrangidas 1.040 pessoas; ➤ Implementar um conjunto de medidas visando o apoio cultural, social e jurídico das comunidades portuguesas – concretizadas 8 iniciativas; ➤ Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas – entradas 116 candidaturas de ações ou projetos, tendo beneficiado de apoios financeiros 61 iniciativas, de 41 associações (vide sumário executivo). <p>Relativamente ao “Trabalhar no Estrangeiro – Informe-se antes de partir” e exploração laboral, deram entrada 84 pedidos de informação, distribuídos pelos cinco continentes,</p>

num total de 24 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, grupo etário, sexo, motivos, locais de nascimento e acolhimento em Portugal (vide sumário executivo).

De destacar igualmente o trabalho desenvolvido em parceria com diversos organismos do Estado Português, designadamente a Direção Geral da Segurança Social, a Direção Geral da Saúde, a Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, a Direção Geral de Administração da Justiça, o Instituto da Segurança Social, o Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, o Instituto do Emprego e Formação Profissional, a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, a Linha de Emergência Social – 144, o Centro das Comunidades Madeirenses e Migrações, a Direção Regional das Comunidades (Açores), as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), as Administrações Regionais de Saúde (ARS), a Fundação Inatel e a TAP Portugal.

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, 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.

Direção de Serviços de Vistos e Circulação de
Pessoas



Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas – DSVCP

Relatório de Atividades 2019

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

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

Responsável: Ana Filomena Rocha

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 2019, foram emitidos 277.923 vistos, registando-se um **crescimento de 8,2%** em relação a 2018, dos quais 239.425 de curta duração (Schengen: + 8%) e 38.498 de longa duração (nacionais: + 9,5%).

Foram celebrados memorandos de Entendimento sobre a Mobilidade de Jovens com os EUA (11 fevereiro de 2019) e com o Perú (26 fevereiro 2019), passando a existir nove acordos assinados e foram propostos mais dois acordos com Angola e com a Federação Russa.

Na sequência de alterações legislativas decorrentes da publicação do Decreto Regulamentar nº 9/2018, de 11 de setembro, durante o ano de 2019 procurou-se aumentar o número de países abrangidos pela externalização de recolha de dados biométricos e iniciaram-se dois projetos-piloto para a externalização de vistos nacionais, no Brasil e na Índia.

Em 2019, 67% dos vistos de curta duração emitidos tiveram na sua base a intervenção da recolha de dados biométricos em prestadores de serviços externos (PSE's) que neste momento representam Portugal em 20 países, 76 cidades e envolvem 32 postos.

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)	▪ Superado. O nível de satisfação dos utilizadores foi de 4,41.

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)	▪ Superado. 0 Reclamações

- Em 2019, realizaram-se em território português 490 eventos internacionais sem que tenham sido registadas reclamações por parte das respetivas organizações. Salienta-se, pela sua dimensão em termos de número de pedidos de visto pelos participantes, o SISAB – Salão Internacional do Sector Alimentar e Bebidas (540), a Websummit (403) e IASIA Conferencia 2019 (400). Os VCP continuaram a prestar apoio ao Imamat Ismaili quando solicitados para tal, no âmbito da organização de reuniões e eventos promovidos por aquela instituição.

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)	▪ Superado. As solicitações das várias entidades foram respondidas em média em 4 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%)	▪ Superado. Contributos entregues no prazo previsto em 100% .

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

		ultrapassou os 3 dias úteis.
--	--	-------------------------------------

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

- Em 2019 foi assinado, em Pequim, o Acordo com a República Popular da China sobre Supressão Mútua de Vistos para Portadores de Passaportes Diplomáticos. Foram efetuadas diligências no âmbito da negociação de acordos de supressão de vistos em passaportes diplomáticos, especiais e de serviço relativamente aos seguintes países: Geórgia, a Costa do Marfim, Vietname, Quirguistão, Filipinas e Paquistão.

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

- Foram processadas **473** mensagens eletrónicas respondidas e **1776** contatos telefónicos efetuados.

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

- Entraram em vigor **6** novos contratos de externalização no Brasil envolvendo a Embaixada de Portugal em Brasília, os Consulados Gerais de S. Paulo, Rio de Janeiro, S. Salvador da Baía e o Consulado de Belo Horizonte e ainda com a Embaixada de Portugal em Argel. Foram ainda assinadas adendas aos contratos com os CG em Londres, Manchester, Cidade do Cabo, Joanesburgo, N. Iorque, S. Francisco, Luanda e com as Embaixadas de Portugal em Abu Dhabi, Abuja, Dacar, Riade, Moscovo, Washington, N. Deli, Islamabad, Riade e Pequim.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> Cumprido. O tempo médio de concessão de visto de negócios foi de 1,24 dias.

	Tempo médio de concessão de vistos de estudantes (5 a 17 dias)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumprido. O tempo médio de concessão de vistos a estudantes foi de 7 dias.
--	--	--

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar a análise dos pedidos de visto de curta duração sem ou com consultas a outros Serviços, e de longa duração nos prazos definidos 	<p>Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração sem consultas a outros Serviços (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 (6 a 18 dias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superado. O tempo médio de análise dos pedidos de visto C sem consultas a outros Serviços foi de 0,19 dias, não chegando a 1 dia. ▪ Cumprido. O tempo médio de análise dos pedidos de visto C com consultas a outros Serviços foi de 11,6 dias. ▪ Cumprido. O tempo médio de análise pela DSVCP dos pedidos de visto de longa duração foi de 7 dias.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores 	<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"> ▪ Não atingido. 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 30% ▪ Cumprido. O nível de satisfação dos colaboradores foi de 3,87

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Assegurar em Bruxelas o acompanhamento de Grupos e Comitês no âmbito dos vistos 	Assegurar todas as reuniões, salvo motivo(s) de força maior	<ul style="list-style-type: none"> Cumprido. Representação em todas as 9 reuniões sobre Vistos em Bruxelas.

- No quadro da UE, a DSVCP participou em 9 reuniões do GT Vistos e 5 reuniões do Comité de Vistos.

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

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Receção e tratamento das requisições das vinhetas de visto e controlo da remessa de vinhetas aos postos consulares verificando as existências/proposta de encomenda à INCM 	Assegurar a gestão do <i>stock</i> de vinhetas que permita abastecer, em tempo, os postos consulares	<ul style="list-style-type: none"> Cumprido. Foram recebidas e tratadas todas as requisições das vinhetas de vistos e controlada a remessa de vinhetas aos postos consulares, no âmbito da proposta de encomenda à INCM.

- Após adoção de Regulamento UE (2017/1370), foi alterado o modelo-tipo de visto e estabelecida uma nova vinheta comum com dispositivos de segurança mais modernos para a tornar mais segura e impedir as falsificações. Os Estados-membros tinham 15 meses para aplicar o regulamento acima referido e, no caso de Portugal, esta transição foi feita dentro do prazo determinado (até 21 de dezembro 2019).

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

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

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

- Portugal passou a representar a Noruega em Angola (Luanda) e Moçambique (Maputo) desde 1 de junho de 2019 e a Dinamarca em Angola (Luanda) desde 1 de junho de 2019.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
• Elaboração de estatísticas sobre emissão de vistos Schengen nos postos consulares portugueses	Prazo de resposta indicado pela COM	▪ Superado. O prazo estabelecido pela COM foi de 6 de março 2020 tendo as estatísticas sido enviadas a 14 de fevereiro.

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2019
<p>Os Projetos/Atividades desenvolvidos foram previstos, contudo, importa especificar algumas que não estão nomeadas tais como o acompanhamento do <i>Visa Waiver</i>, a avaliação a Portugal sobre a correta aplicação do acervo Schengen, o apoio direto em matéria de vistos a estabelecimentos de ensino superior.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Em outubro de 2019, apurou-se que a permanência de Portugal no programa Visa Waiver está garantida, tendo em conta os bons resultados da campanha de informação e a boa receptividade que esta teve junto da parte americana. Próximo ciclo avaliativo terá início em março de 2021 e o DHS realizará visita a Portugal no decorrer desse ano (provavelmente segundo semestre, tendo em conta PPUE21). ▪ Após a apresentação por parte de Portugal de um Plano de Ação tendo em vista a implementação das referidas recomendações, sobre a correta implementação do Acervo Schengen foi possível terminar o ano de 2018 com a implementação de 85% das recomendações, em particular relacionadas com questões informáticas. Durante o ano 2019, foi possível a implementação de 92% das recomendações, ficando o seu

cumprimento integral residualmente dependente de uma nova aplicação informática da Rede de Pedidos de vistos (RPV).

- Em 2019, implementou-se uma nova aplicação informática que permite obter em tempo real dados estatísticos sobre o processamento de vistos. Este instrumento permite a utilização de métricas variadas, possibilitando a obtenção de dados sobre vistos solicitados e emitidos por ano, desde 2015, e por posto consular. O Dashboard permite ainda apurar o tempo médio nos postos para a emissão de vistos, a diferenciação entre vistos solicitados e emitidos e o perfil dos requerentes (sexo, idade, nacionalidade, profissão, motivo e duração da estada);
- Ainda neste âmbito, deu-se início aos trabalhos preparatórios de desenvolvimento de um novo portal – E-Visa, através do qual o requerente de visto, após efetuar o seu registo, poderá obter informações sobre o tipo de visto adequado ao seu caso, os documentos que o devem acompanhar, podendo ainda preencher o formulário do visto e agendar a sua entrega no posto consular. O sistema permite-lhe também consultar os pedidos de visto anteriores e saber o estado do seu processo. Além disso, os prestadores de serviço externo podem igualmente seguir o processo dos pedidos de visto que tenham recebido.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	3
Diplomatas	2
Técnico Superior	10
Assistente Técnico	4
Assistente operacional	-
Total	19

Autoavaliação
<p>No cômputo geral, a Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas correspondeu às expectativas e previsões para o ano de 2019, tendo inclusivamente superado grande parte das metas que se propôs atingir.</p> <p>Em 2019 a rede consular portuguesa emitiu um total de 277.923 vistos. Em 2018 haviam sido emitidos 255.860, registando-se assim uma taxa de crescimento de 8,2%.</p> <p>Dos vistos concedidos em 2019, 239.425 foram <u>vistos de curta duração</u> (+8%), os chamados vistos Schengen, que permitem estadia no espaço Schengen por 90 dias num período de 180 dias, e 38.498 <u>vistos de longa duração</u> (+9,5%), chamados vistos nacionais, dos quais 19.261 foram vistos de estudantes.</p> <p>Os vistos de longa duração correspondem a 14 % do total de vistos emitidos em 2019, e os de curta duração a 86%. Acresce que 50% dos vistos de longa duração foram vistos de estudantes.</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 projeto 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.

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.

Todavia, à semelhança dos anos anteriores, a superação dos objetivos só foi possível graças ao empenho dos membros da equipa DSVCP que para além de assegurarem as suas funções.

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

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

2019

2019

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%	4,41	105,00%	5	1,5	
			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%	4	150,00%	5	2,7	4,36
			ef	Coordenar a implementação projeto Schengen Visa Center em São Tomé	Percentagem de contributos entregues no prazo previsto	[80% a 90%]	5,0%	100%	125,00%	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%	7	122,00%	5		
			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 curta duração sem consultas a outros Serviços	[1,5 a 4,5 dias]	3,0%	0,19	126,00%	5		
					Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração com consultas a outros Serviços	[7 a 10 dias]	3,0%	11,6	65,00%	1		
Tempo médio de análise dos pedidos de visto de longa duração	[6 a 18 dias]	3,0%			7	100,00%	3					
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	[75% a 85%]	5,0%	30%	35,29%	1	0,2	
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	[3,8 a 4,2]	5,0%	3,87	100,00%	3		
Dirigente:		Ana Filomena Rocha										
Data:							AVALIAÇÃO 4,36					

Direção de Serviços Regional



Direção de Serviços Regional – DSR

Relatório de Atividades 2019

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"> ▪ Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores 	Nível de Satisfação dos utilizadores: 4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superado Resultado obtido: 4,37

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

➤ Assegurar a formação contínua aos técnicos dos GAE'S	Nº de ações face às solicitadas: 85% a 95%	➤ Resposta a 100% das solicitações. Taxa de execução de 105,26% ➤ Ministradas 15 ações de formação a 154 técnicos das CM/GAE num total de 924 horas, formação essa continuada ao longo do ano através da troca de informação.
--	--	---

- Foi dada resposta à totalidade dos pedidos de esclarecimentos recebidos dos Gabinetes, num universo de **5760** pedidos.
- Mesmo considerando a cada vez maior complexidade técnicas das questões colocadas, e sem descurar a qualidade das respostas, conseguiu-se cumprir o tempo de resposta: 2 dias.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar o apoio para a atualização de informações, participar em Seminários e Workshops e acompanhar candidatos sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" e cooperar na prevenção de atividades ilícitas: ➤ Continuidade da campanha "Trabalhar no Estrangeiro": <ul style="list-style-type: none"> → confirmação da veracidade das ofertas de trabalho - análise jurídica das ofertas de trabalho → participação em programas de rádio e televisão → articulação com os GAE'S relativamente à campanha ➤ Comunicar e cooperar na prevenção de atividades ilícitas, em articulação com o ACT, IEPF e MP 	<p>Nº de ações desenvolvidas face às previstas: taxa de execução de 60% a 80%</p> <p>Percentagem de resposta face às solicitações 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 Comunicação às entidades estrangeiras congéneres da ACT situações que</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superado <p>Foram ministradas 15 ações sobre esta temática Intervenção em 4 programas de rádio e RTP Internacional</p> <p>Resultado a 100%. Taxa de realização 125%</p> <p>As 34 solicitações no âmbito da temática "Trabalhar no Estrangeiro" que foram respondidas na totalidade.</p> <p>Resultado a 100%. Taxa de realização de 105,26%</p>

	configurem incumprimentos jus-laborais, quando não existam protocolos com a ACT	
--	---	--

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Garantir o funcionamento do sistema de cobrança dos atos de autenticação de documentos praticados no Gabinete de Atendimento ao Público: ➤ Entrega de documentos para legalização no mesmo dia ➤ Tempo médio de resposta 	<p>Taxa de execução de 75% a 85%</p> <p>Meta: 20 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Superado <p>Resposta a 100% das solicitações. Taxa de execução de 117,65%</p> <p>Foram efetuados 5007 atendimentos</p> <p>Tempo médio de análise de entrega, 10 minutos</p> <p>Taxa de realização de 200%</p>

- A legalização de documentos para países não subscritores da Convenção de Haia, que correspondem a processos individuais abertos, abrangeu **17692 documentos**, tendo sido superados os tempos médios de resposta estabelecidos.
- Sistema de senhas não operacional durante cerca de 3 meses o que não permite aferir o número exato de atendimentos e tempo médio de resposta.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Assegurar o apoio jurídico-social aos pedidos que chegam ao Gabinete de Atendimento ao Público ➤ Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados ➤ Tempo médio de resposta 	<p>Taxa de execução de 85% a 95%</p> <p>Meta: 20 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Superado <p>Resposta a 100% das solicitações. Taxa de realização de 105,26%</p> <p>15 minutos – Taxa de realização de 133,33%</p>

- Foi assegurado o atendimento da totalidade das solicitações dos utentes. Foram efetuados **5140** 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"> ▪ Efetuar avaliação dos GAE protocolados no ano de 2011 e aferir do respetivo nível de satisfação: ➤ Nº de GAE's Protocolados em 2011 ➤ Nível de satisfação dos GAE's 	<p>Gabinetes a avaliar: 7 – taxa de realização de 85% a 95%</p> <p>Nível de Satisfação dos utilizadores: 3 a 3,999</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superado <p>Gabinetes avaliados: 7 Taxa de realização de 105,26%</p> <p>Grau de satisfação expresso 4,74 – Taxa de realização de 118,53%</p>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar o apoio para a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses regressados em situação de precaridade económica e social (repatriações, deportações, expulsões e insuficiência económica): ➤ Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados ➤ Percentagem do nº de pessoas abrangidas face às necessidades apresentadas 	<p>Taxa de execução de 85% a 95%</p> <p>Meta a atingir: 85% a 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superado <p>22 pessoas rececionadas Taxa de realização de 105,26 %</p> <p>Todas as solicitações foram enquadradas, encaminhadas e resolvidas – taxa de realização – 105,26%</p>

- Em 2019, individualmente ou em conjugação com a EMI, efetuou-se o acompanhamento de **22** nacionais no regresso a Portugal, tendo-se confirmado: 4 repatriamentos sociais, 7 com apoio sanitário, 3 com apoio social e 8 ainda em acompanhamento. Ainda foram acompanhados **7** processos de detidos nacionais.

Em relação a 2018 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 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.

Manteve-se, embora em número mais reduzido, o acompanhamento dos portugueses e luso-venezuelanos regressados a Portugal ou ainda residentes naquele país. Em função das situações reportadas, continuamos a utilizar o 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.

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.

Continuou a verificar-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 **34** 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, as metodologias 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 2019, acentuou-se, no âmbito do processo BREXIT, o pedido de informação de muitos jovens que pretendendo iniciar processo migratório para o Reino Unido tinham muitas dúvidas face às notícias veiculadas pela comunicação social, bem como muitos pedidos, telefónicos e via email, de portugueses residentes no reino Unido e que manifestaram a vontade de regresso a Portugal.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboração do relatório estatístico consolidado referente a nacionais detidos, expulsos/deportados e repatriados: ➤ Data de apresentação dos relatórios 	Meta a atingir: 31 jan/31 julho	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atingido <p>Resultado: 31 janeiro/31 julho – taxa de realização – 100%</p>

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores ➤ Taxa de execução do plano de formação aprovado ➤ Nível de satisfação dos colaboradores 	<p>Taxa de execução do plano de formação: 75% a 85%</p> <p>Nível de satisfação: 3 a 3,999</p>	<p>Foram frequentadas pelos funcionários da DSR 8 ações de formação (programa regressar, RPV, vistos, SIMPLEX e AI ao serviço da AP) Execução a 100%.</p> <p>Nível satisfação aferido: 4,37.</p>

- A nova metodologia de formação implementada em 2019, 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 2019

- Presença "Seminário Consular" e no "Seminário Diplomático", 2/3 janeiro;
- Assinatura Protocolo DGACCP/CM Estarreja -GAE, 11 de janeiro;
- Assinatura Protocolo 2º Geração DGACCP/CM Santa Maria da feira e Espinho -GAE, 18 de janeiro;
- Formação CIM de Leiria, Leiria, 24 de janeiro;
- Intervenção na RTP Internacional sobre os GAE's e temática Trabalhar no Estrangeiro – 28 de janeiro
- Assinatura Protocolo DGACCP/CM Sardoal -GAE, 7 de fevereiro;
- Assinatura Protocolo DGACCP/ 10 CM da CIM de Coimbra -GAE, 15 de fevereiro;
- Intervenção na Rádio Festival – 16 e 23 de fevereiro;
- Formação CIM de Coimbra, Coimbra, 7 de março;
- Formação "Transição em Posto"; Lisboa, 20 de maio;
- Reunião de trabalho com Cônsul Geral de Espanha no Porto, 21 de maio;
- 4º Encontro Nacional dos GAE'S, Santa Maria da Feira, 3 de junho;
- Formação CIM Guarda, Beiras e Serra da Estrela, Guarda, 4 de julho;
- I Congresso Mundial de Redes da Diáspora Portuguesa, Porto, 13 e 14 de julho;
- Participação em sessão de esclarecimento sobre Programa Regressar a convite do GAE de Vila do Conde, Junta de Freguesia de Vila do Conde, 9 de agosto;
- Programa Regressar "Reunião com SECP e Secretário do Emprego", Lisboa, 11 de setembro;
- Conferência Plataforma Azul: a Nova Economia, Vila Nova de Gaia, 20 de setembro;
- Programa Regressar, sessão de esclarecimento na Área Metropolitana do Porto aos GAE's desta AMP, Porto, 1 de outubro;
- Programa Regressar, sessão de esclarecimento na CIM Tâmega e Sousa aos GAE's desta CIM, Penafiel, 2 de outubro;
- Programa Regressar, sessão de esclarecimento na CIM Viseu Dão Lafões aos GAE's desta CIM, Tondela, 9 de outubro;
- Intervenção Seminário "Emigração e Regresso a Portugal", ISCTE-IUL, Lisboa, 6 de novembro;
- Reunião com SECP e CIM Trás-os-Montes, Bragança, 8 de novembro;
- Formação CIM Viseu Dão e Lafões, Tondela, 19 de novembro;
- Programa Regressar, sessão de esclarecimento na CIM Douro aos GAE's desta CIM, Sabrosa, 4 de dezembro;
- Presença e participação no 5º Encontro Mundial dos Empresários da Diáspora, Viseu, 13 e 14 dezembro.

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

Autoavaliação
<p>Considera-se que os objetivos propostos para o ano de 2019 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 130 GAE'S que facultaram dados foi de 31217, com abertura de 4618 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 preocupação na obtenção de informação concreta antes de se iniciar o processo migratório.</p> <p>Por outro lado, verificou-se um aumento significativo, essencialmente, de questões relacionadas com o regresso a território nacional, talvez fruto da perspetiva do BREXIT, das medidas fiscais existentes e já anunciadas bem como do Programa Regressar. Nesse sentido, e em colaboração com o Gestor do Programa Regressar foram efetuadas diversas ações de formação, por intermédio das CIM's, o que permitiu abranger um número considerável dos técnicos dos GAE.</p> <p>Finalmente, acentuamos, novamente, a crescente dificuldade relativamente às situações de repatriamentos/deportações/expulsões, face à diminuição da capacidade de resposta da segurança social.</p> <p>A este propósito, julgo pertinente, adotar uma metodologia relativamente aos pedidos veiculados pelos Postos, porquanto, verificamos que há "uma mistura" de situações que, muitas das vezes, não são aceites pela nossa segurança social e pelo nosso sistema de saúde.</p> <p>Exemplificando, não faz sentido que um cidadão português, com residência permanente e habitual num país da União Europeia, com a respetiva ligação contributiva e ao sistema</p>

de saúde, solicite um repatriamento para uma unidade hospitalar portuguesa e, muitas vezes, também, com o pedido de intervenção social, nomeadamente, com o pedido de institucionalização em lares de terceira idade.

OBJETIVOS 2019

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	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores	Nível de Satisfação dos Utilizadores	[3 a 3,999]	7,50%	4,37	109,28%	5	0,4	4,83
Resultados - chave do Serviço/ Atividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Implementar e assegurar o apoio técnico e formativo aos GAE's	Percentagem de respostas face às solicitações	85% a 95%	7,50%	100%	105,26%	5	4,1	
					Nº de ações face às solicitadas	85% a 95%	7,50%	100%	105,26%	5		
			EF	Assegurar o apoio para a atualização de informações, participar em seminários e workshops e acompanhar candidatos sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" e cooperar na prevenção de atividades ilícitas	Nº de ações desenvolvidas face às previstas	60% a 80%	3,75%	100%	125,00%	5		
					Percentagem das respostas face às solicitações	85% a 95%	3,75%	100%	105,26%	5		
			EF	Garantir o funcionamento do sistema de cobrança dos atos de autenticação de documentos praticados no Gabinete de Atendimento ao Público.	Entrega de doc. para legalização no mesmo dia	75% a 85%	7,50%	100%	117,65%	5		
					Tempo médio de resposta	20 min	7,50%	10	200,00%	5		
			EF	Assegurar o apoio jurídico-social aos pedidos que chegam ao GAP	Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	85% a 95%	7,50%	100%	105,26%	5		
					Tempo médio de resposta	20 min	3,75%	15 min	133,33%	5		
			EF	Efetuar avaliação dos GAE protocolados no ano de 2011 e aferir do respetivo nível de satisfação	Nº de GAE's Protocolados em 2011: 7	85% a 95%	7,50%	100%	105,26%	5		
					Nível de satisfação dos GAE's	[3 a 3,999]	7,50%	4,74	118,53%	5		
			EF	Assegurar o apoio para a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses regressados em situação de precaridade económica e social (repatriações, deportações, expulsões e insuficiência económica)	Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	85% a 95%	7,50%	100%	105,26%	5		
					Percentagem do nº de pessoas abrangidas face as necessidades apresentadas	85% a 95%	7,50%	100%	105,26%	5		
			EF	Elaboração de relatório estatístico consolidado referente a nacionais detidos, expulsos/deportados e repatriados	Data de apresentação dos relatórios	31 jan/ 31 julho	3,75%	31 jan/ 31 julho	100%	3		
			Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	75% a 85%	5,0%		
Q		Nível de satisfação dos colaboradores				[3 a 3,999]	5,0%	3,87	96,77%	3		
Dirigente: Jorge Oliveira				100,00%				AVALIAÇÃO		4,83		

AVALIAÇÃO 4,83

4,75

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 2019 não foi objeto de auditoria externa.
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			A estrutura organizacional da DGACCP obedece às regras definidas pelo Decreto-Regulamentar n.º 9/2012, de 19 de janeiro, pela Portaria n.º 30/2012, de 31 de janeiro, e pelo Despacho n.º 4480/2012, de 29 de março.
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?				100%
5.4. Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			86%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			A DGACCP observa os manuais de procedimentos internos em vigor no MNE e que são transversais a todos os organismos tutelados pelo MNE
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			A competência para a autorização da despesa está claramente definida em diplomas legais
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?			X	A DGACCP não elabora planos anuais de compras, estando a sua atividade nesta matéria limitada pelas regras do Sistema Nacional de Compras Públicas, pelo que as suas aquisições são efetuadas ao abrigo de procedimentos desenvolvidos pela Unidade de Compras do MNE.

3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?			X	
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas encontram-se claramente definidas na legislação aplicável à DGACCP e às Direções de Serviço que a integram.
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			O Plano de Prevenção de Riscos de Gestão da DGACCP, em vigor para o biénio 2018-2019.
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			Em 2019 procedeu-se à avaliação da sua execução, conforme estabelecido no mesmo.
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			Os sistemas de informação utilizados pela DGACCP são da responsabilidade da Direção de Serviços de Cifra e Informática, integrada na Secretaria Geral do MNE, de acordo com o disposto no artigo 2º da Portaria n.º 33/2012, de 31 de janeiro 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 2020

	Objetivos	Caracterização dos objetivos
	<ul style="list-style-type: none"> Consolidação do Centro de Atendimento Consular para o Reino Unido (CAC -RU) – Linha Brexit e alargamento do serviço a outros países da rede consular na Europa 	<p>Atento os bons resultados do projeto Centro de Atendimento Consular (CAC) para a rede consular portuguesa em Espanha e da Linha Brexit para o Reino Unido, pretende-se alargar o âmbito de atuação do CAC para o Reino Unido, com o alargamento do serviço para todos os atos consulares e proceder à implementação da linha CAC a outros países da rede consular na Europa, designadamente, para a Irlanda, Luxemburgo e Bélgica, aproveitando as valências linguísticas já disponibilizadas e incrementando a infraestrutura montada.</p>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Continuidade do Programa de Presenças Consulares 	Utilização estratégica do Programa de Presenças Consulares, implementado com sucesso em 2012, reforçado com a organização de permanências por período de tempo mais alargado, designadas de Antenas consulares, com o objetivo estratégico e operacional de aproximação do serviço consular a todos os setores das comunidades portuguesas e aumento/eficácia da capacidade de resposta da rede consular.
	<ul style="list-style-type: none"> Implementar uma série de melhorias no sistema de Registo ao Viajante, quer ao nível da utilização da APP e do formulário online, quer ao nível de eficiência da plataforma de gestão. 	O sistema de Registo Viajante, implementado em 2017, composto por aplicação móvel Android e IOS, um formulário em linha e uma plataforma de gestão, permite o registo voluntário dos viajantes portugueses indicando o local para onde vão viajar e as datas das suas viagens para que em caso de emergência num país estrangeiro se possa obter rapidamente informação dos cidadãos nacionais potencialmente afetados e a precisarem de apoio consular.
	<ul style="list-style-type: none"> Criação do portal eVisa 	Pretende-se implementar uma nova plataforma online, permitindo aos utilizadores solicitar o agendamento de pedidos de visto, bem como o acompanhamento online do seu processo de pedido de visto e verificar o estado do mesmo.
	<ul style="list-style-type: none"> Promover a realização de seminários dirigidos a representantes e protagonistas das Redes dos Portugueses da Diáspora e destinados a empresários e empreendedores das Comunidades 	<p>Realização do III Encontro Intercalar do GAID em S. Miguel, Açores</p> <p>Realização do V Encontro do GAID, em Fátima</p>

Processos	<ul style="list-style-type: none"> Continuidade do Programa de Modernização da Rede Consular e dos instrumentos da ação consular 	Conclusão da implementação do novo Sistema Integrado de Gestão Consular – eSGC em toda a Rede Consular, iniciada em 2019.
	<ul style="list-style-type: none"> Modernização da Rede de Pedidos de Visto 	Terá continuidade o 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"> 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. 	Terá continuidade o trabalho de acompanhamento técnico e apoio ao processo de implementação de um Centro Comum de Vistos em S. Tomé

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 2019, foram cumpridas as metas definidas, conforme resultados que se apresentam:

Indicadores – 2019 (Benchmarking)

	Inquérito Satisfação dos Utilizadores	Inquérito Satisfação dos Colaboradores	Taxa de Formação
DGACCP	4,42	3,87	86,00%
DGPE	4,47	3,71	87,56%

DGAE	4,4	3,59	100%
CNU	4,29	4,12	75%

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 2019, 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 22 questionários num universo de 64 trabalhadores, correspondendo a uma taxa de adesão de 34%.

Período de realização dos questionários: março/2019.

Tendo em conta o nº global de avaliações registadas (22) e a correspondente notação atribuída (entre 1 e 5), o nível global de avaliação é 3.87, repartido entre grau de satisfação e grau de motivação:

Questões	Grau de satisfação médio
1. Satisfação global dos colaboradores com a DGACCP	3,87
Desempenho global da DGACCP	4,10
Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria na DGACCP	3,69
Envolvimento dos colaboradores na prossecução da missão e atribuições da DGACCP	3,74
Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão da DGACCP	3,79
Imagem da DGACCP	4,03
2. Satisfação com sistemas de gestão na DGACCP	3,70
Aptidão da gestão para comunicar	3,71
Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado na DGACCP	3,50
Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados na DGACCP	3,50
Postura da DGACCP face à mudança e à modernização	4,07
3. Satisfação com as condições de trabalho na DGACCP	3,97
Ambiente de trabalho na DGACCP	3,76
Horário de trabalho na DGACCP	4,34
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais	3,69
Igualdade de tratamento na DGACCP	3,83
Possibilidade de conciliar o trabalho na DGACCP com a vida familiar e assuntos pessoais e assuntos relacionados com a saúde	4,24
4. Níveis de motivação na DGACCP	4,27
Aprender novos métodos de trabalho	4,24
Desenvolver trabalho em equipa	4,31
Participar em projetos de mudança na DGACCP	4,31
Sugerir melhorias	4,21
5.1 Satisfação com a liderança na DGACCP - Direção Superior	3,89
Aceitam sugestões de melhoria	3,93
Delegam competências e responsabilidades	3,97
Estimulam a iniciativa das pessoas	3,86
Reconhecem e premeiam os esforços individuais e das equipas	3,79
5.2 Satisfação com a liderança na DGACCP - Direção Intermédia	3,81
Aceitam sugestões de melhoria	3,80
Delegam competências e responsabilidades	3,79
Estimulam a iniciativa das pessoas	3,83
Reconhecem e premeiam os esforços individuais e das equipas	3,83
6. Satisfação com os equipamentos, serviços e condições de segurança	3,55
Condições de segurança	3,44
Equipamentos informáticos disponíveis	3,83

Instalações e equipamentos de escritório	3,21
Software disponível	3,72
Total Geral	3,87

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, tendo igualmente sido frequentemente sugerido uma melhor comunicação entre os serviços e uniformização da informação.

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

Em termos globais, o índice de satisfação global dos trabalhadores com a DGACCP (3,87) é positivo.

Plano de Prevenção de Riscos de Gestão da DGACCP

Avaliação da execução

O Plano de Prevenção de Riscos de Gestão da DGACCP, em vigor para o período 2018-2019, prevê a sua monitorização anual e a sua avaliação após o seu termo.

Nele foram identificadas as áreas suscetíveis de gerar situações violadoras dos princípios da prossecução do interesse público e da atividade administrativa, em todas as unidades da estrutura orgânica da DGACCP, nomeadamente, e de forma transversal, nas seguintes atividades: Atribuição de apoios financeiros; Legalização de documentos e cobrança de taxas; Atendimento ao público; Prestação de informação.

Em 2018, em sede de monitorização anual dos processos, não foram identificados/reportados pelos dirigentes dos serviços e outros responsáveis nas matérias, a existência de desvios significativos ou novos riscos que importassem prevenir, não tendo assim sido evidenciada necessidade de se implementar medidas adicionais.

Face aos resultados apurados na execução do Plano, concluiu-se que as medidas de controlo identificadas e definidas encontram-se implementadas, com vista a manter o sistema de controlo interno adequado face aos riscos de corrupção e infrações conexas.

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 2019 referentes à DGACCP, de acordo com o estipulado no Decreto-Lei nº 190/96 de 09 de outubro.

Em 31 de dezembro de 2019, a DGACCP contava com 78 trabalhadores em exercício efetivo de funções, dos quais 70% vinculados por contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, 15% em comissão de serviço no âmbito da LVCR e 14% em regime de nomeação, conforme quadro e gráficos infra.

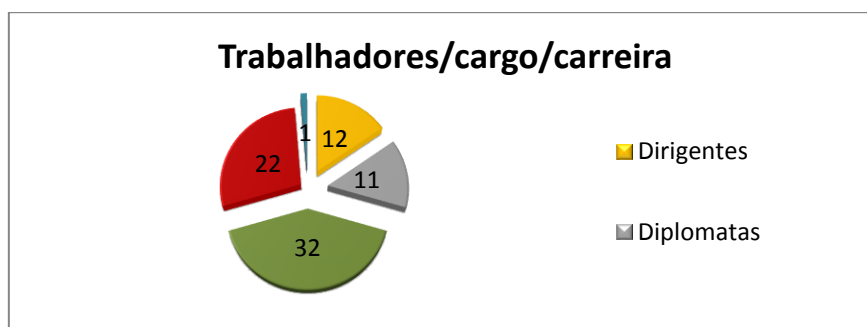
Quadro 1 - Trabalhadores por cargo e carreira, segundo a modalidade de vinculação e género

Cargo/Carreira	Comissão serviço no âmbito da LVCR		CTFP/Tempo Indeterminad o		Nomeação		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F
TOTAL	6	5	13	43	9	2	29	49
Cargos de Direção	7	5					7	5
Direção superior	1	1					1	1
Direção Intermédia	6	4					6	4
Pessoal não Dirigente			13	42	9	2	22	44
Diplomata					9	2	9	2
Técnico superior			4	28			4	28
Assistente técnico			8	14			8	14
Assistente Operacional			1	0			1	0

Fonte: DGACCP

As categorias com maior número de colaboradores é a dos Técnicos Superiores, com um peso no efetivo total de trabalhadores de 41%.

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

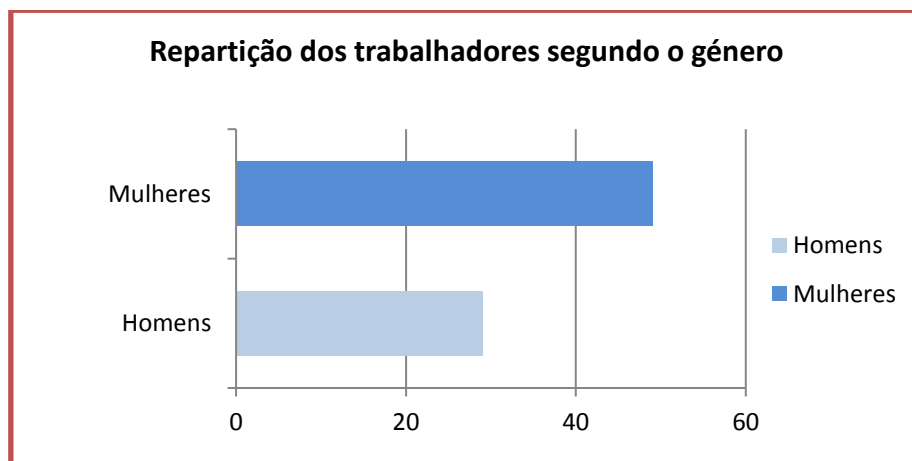
Unidades Orgânicas	Dirigentes	Diplomata	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Total - Valores absolutos	Valores relativos
TOTAL	12	11	32	22	1	78	
Gabinete do Diretor Geral	2	4	4	2	1	13	16%
Direção Serviços de Administração e Proteção Consular	4	2	10	12	0	28	36%
Direção Serviços Emigração	2	2	5	2	0	11	14%
Direção de Vistos e Circulação Pessoas	3	2	10	5	0	20	26%
Direção de Serviços Regional	1	1	3	1	0	6	8%

Fonte: DGACCP

Analisando a distribuição dos trabalhadores por género, à semelhança de anos anteriores, continua a se verificar uma predominância do sexo feminino, representando as mulheres 63% do total de funcionários da DGACCP e os homens 37% desse universo.

Esta tendência é verificável na maioria as carreiras gerais da administração pública 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 2019, ocorreu a entrada de 2 trabalhadores da carreira técnica superior vinculados por CTFP por tempo indeterminado, em regime de mobilidade interna e a colocação nos serviços da DGACCP de 2 trabalhadores do MNE que integram as carreiras gerais da Administração Pública (1Técnico superior e 1 Assistente operacional), bem como a afetação de 6 funcionários da carreira diplomática.

No sentido de fluxo inverso registaram-se, durante o ano de 2019, 11 saídas:

- 4 trabalhadores da carreira técnica superior, 2 através do instituto da mobilidade interna, 1 por aposentação e 1 por exercício de cargo dirigente em comissão de serviço.
- 1 trabalhador da carreira de assistente técnico por aposentação.
- 6 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 11 objetivos para o ano de 2019. Da análise do resultado do mesmo, verifica-se que, em termos qualitativos, a avaliação final do serviço foi de **4,17**, valor final que resulta da conjugação dos parâmetros de eficácia (4,65) de eficiência (3,18) e de qualidade (4,50).

Assinala-se que o cumprimento dos objetivos foi superado em 5 dos 11 propostos, o que corresponde a uma superação da ordem dos 45,45% e que abrangeu todos os parâmetros (Eficácia, Eficiência e Qualidade). Num total de 23 indicadores, foi registada uma superação em 14 indicadores.

Numa análise agregada dos resultados segundo as 3 dimensões de avaliação do QUAR – Eficácia, Eficiência e Qualidade – constata-se que o desempenho global da DGACCP atingiu, na dimensão Eficácia, uma execução de 121,86%, na dimensão Eficiência, uma execução de 96,92% e, na dimensão Qualidade, uma execução de 102,91%, a que corresponde um resultado global de 131,89 %.

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 **103,38%** podendo concluir-se que o desempenho global foi 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 2019.

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, com exceção de um pelas vicissitudes ocorridas no desenvolvimento do seu processo, foram atingidos e tendo sido superados 5, entre eles os mais relevantes –, correspondente a uma avaliação final de **4,17**, propõe-se, nos termos do n.º 1 do referido diploma legal, a atribuição da menção qualitativa de **Desempenho Satisfatório**.