

Relatório de Atividades

2016



COMUNIDADES
PORTUGUESAS

Direção Geral dos Assuntos Consulares e
Comunidades Portuguesas

ÍNDICE

1. Nota introdutória

Caracterização da DGACCP - Ficha Síntese

2. Apresentação da DGACCP

2.1 Missão e atribuições

2.2 Descrição Organizacional

2.3 Orientações Gerais e Específicas

3. Objetivos estratégicos orientadores do Plano de Atividades e QUAR 2016

4. Projetos/atividades relevantes desenvolvidas em 2016

5. Auto-avaliação do QUAR de 2016

5.1. Análise dos resultados alcançados e desvios verificados

5.2. Análise dos recursos utilizados: Humanos e Financeiros

5.3. Avaliação das atividades realizadas em 2016 por unidades orgânicas

5.4. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

5.5. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

5.6. Comparação do desempenho: *Benchmarking* nacional e internacional

5.7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores

6. Balanço Social

7. Avaliação global

8. Anexos

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

1. NOTA INTRODUTÓRIA

O presente documento apresenta o Relatório de Atividades referente ao ano de 2016 da Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas (DGACCP), elaborado de acordo com o modelo preconizado pelo Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, conjugado com a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

O Relatório debruça-se sobre os projetos e atividades estruturantes da DGACCP programados para 2016 e procura avaliar e analisar os seus resultados, discriminando os objetivos atingidos, o grau de execução dos programas, os recursos utilizados, justificando os desvios verificados, ao qual acrescem, nos termos legais, o Relatório de Autoavaliação do QUAR e o Balanço Social.

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

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

A taxa global de realização obtida pela DGACCP foi de **106,65%**, com uma avaliação final de **4,07**, facto que conforme previsto na alínea a) do n.º 1 do artigo 18º da Lei 66-B/2007, de 28 de Dezembro, permite concluir pela obtenção de uma avaliação qualitativa do desempenho final do serviço de **"Bom"**.

Num total de 24 indicadores, foi registada uma superação em 13 indicadores, a maioria com incidência em indicadores de eficiência.

Como evidenciado ao longo do presente relatório, a avaliação global do desempenho deve considerar-se claramente como positiva, quer no que especificamente respeita ao QUAR, que na sua autoavaliação obtém o resultado de "Desempenho BOM", quer no que respeita ao confronto entre o proposto no respetivo Plano de Atividades e o efetivamente realizado, tendo-se obtido um elevado grau de cumprimento dos projetos e atividades previstas, bem como uma manifesta capacidade de resposta às solicitações não previstas.

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

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

A informação obtida foi sistematizada e harmonizada, tendo sido objeto de reanálise e correção pelas unidades orgânicas, através de reuniões de coordenação, resultando a elaboração do presente Relatório e autoavaliação do QUAR 2016 da participação ativa de todos os dirigentes e trabalhadores da DGACCP.

Dados da Entidade:

Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas

Avenida Infante Santo, n.º 42, 5º

1350-179 Lisboa

Diretor Geral – Embaixador Júlio Vilela

Correio eletrónico: secretariado.dgaccp@mne.pt

Caracterização da DGACCP

Ficha Síntese

Missão

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

Principais indicadores da atividade

Recursos Humanos

A 31 de dezembro de 2016, a DGACCP contava com 76 colaboradores em exercício efetivo de funções, dos quais 71% vinculados por contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, 14,5% em comissão de serviço no âmbito da LVCR e 14,5% em regime de nomeação.

Formação

Em 2016, os colaboradores da DGACCP participaram em 48 ações de formação (41 em sessões presenciais e 7 na modalidade de e-learning) que abrangeram áreas formativas estruturantes e estratégicas para a atuação da DGACCP.

Permanências Consulares

Realizadas 620 permanências consulares em 24 países de 6 regiões diferentes. Foram atendidos mais de 33 mil utentes e processados mais de 41 mil atos consulares.

Postos consulares com balcão SIRC e/ou balcão CC

A 31 de dezembro de 2016, existiam na rede consular portuguesa 95 postos consulares com balcão SIRC e 97 com balcão CC. Destes 12 balcões CC foram abertos em 2016.

Vistos

Vistos Schengen emitidos em 2016	176827
Vistos Nacionais emitidos em 2016	20121

Atendimento Público

- Processados 89.233 pedidos de legalizações/autenticações de documentos, pelos Gabinetes de Atendimento ao Público.
- Efetuados pelas Direções de Serviços SAC, EMI e DSR:
 - 31.750 atendimentos presenciais
 - 2.612 atendimentos via telefónica
 - 8.300 atendimentos via email
 - 5.113 atendimentos de apoio jurídico-social, presenciais e via telefónica
 - 303 atendimentos presenciais, telefónicos e por correio eletrónico, no âmbito da temática «Trabalhar no Estrangeiro»

Gabinete de Emergência Consular

- Processadas 8.296 chamadas através da linha telefónica de emergência
- Resposta a 88 situações de crise/emergência

GAE – Gabinete de Apoio ao Emigrante

- Processados 3.222 pedidos de esclarecimento
- Ministrada formação a 14 novos GAE's
- Assinatura de 37 GAE's, incluindo 11 de 2ª Geração

Repatriações

Repatriações	Repatriações Sanitárias	Repatriações com Apoio Social
108	12	44

Apoio Social a nacionais Expulsos/Deportados

Do total dos nacionais expulsos/deportados, foi providenciado o acolhimento (apoio social) a 26 nacionais, originários do Reino Unido (9), EUA (6), Equador, Suíça e Peru (2), Colômbia, Canadá, França, Chile e Gabão (1).

Nacionais detidos

Foram registados e acompanhados 183 casos de novas detenções de cidadãos nacionais no estrangeiro.

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

Total Candidaturas analisadas	128
Candidaturas Apoiadas	87
Candidaturas Sem Efeito	22
Candidaturas Indeferidas	19
Montante Total Atribuído	€ 323.799,21

2. Apresentação da DGACCP

2.1. Missão e Atribuições

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

Missão

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

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

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

Principais Atribuições

A DGACCP prossegue no essencial as seguintes atribuições:

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

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

2.2. Descrição Organizacional

Estrutura orgânica

A DGACCP estrutura-se em quatro unidades orgânicas nucleares:

- Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares;
 - Direção de Serviços de Emigração,
 - Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas
 - Direção de Serviços Regional
- **À Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares,** abreviadamente designada por SAC, compete:

Em matéria de proteção consular:

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

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

Em matéria de emergência consular:

- Estudar, planejar e coordenar ações destinadas a prevenir, controlar e gerir situações de crise ou emergência, mantendo atualizada a informação necessária à caracterização daquelas situações;
- Propor a realização de repatriações e colaborar em operações de evacuação;
- Organizar e manter atualizada informação sobre os alertas de segurança e saúde e demais avisos pertinentes, divulgando-a, através do recurso à Internet e outros meios de difusão de informação;
- Estabelecer meios eficazes de relacionamento interministerial, nomeadamente utilizando os canais instituídos no âmbito da Autoridade Nacional de Proteção Civil.

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

- Elaborar e executar planos de ação anuais, onde sejam definidos os objetivos a atingir, o planeamento das tarefas a desenvolver e os meios humanos e materiais a alocar;
- Propor a criação, extinção e encerramento dos postos e seções consulares, delimitar a sua área de jurisdição, bem como coordenar e supervisionar a sua atividade e organização;
- Propor a nomeação e exoneração dos cônsules honorários e acompanhar a sua atividade;
- Promover o processo conducente à emissão de passaportes e outros documentos de viagem concedidos pelos postos e seções consulares;
- Promover a emissão de Bilhetes de Identidade dos nacionais residentes no estrangeiro, quando residam na área de jurisdição de Postos Consulares que não disponham ainda de Cartão de Cidadão;
- Dirigir e fiscalizar os atos e funções de registo civil e de notariado praticados pelos postos e seções consulares;

- Proceder ao reconhecimento das assinaturas dos funcionários consulares portugueses quando não estiverem autenticadas com o selo branco ou ofereçam dúvidas;
 - Verificar a aplicação da tabela de emolumentos consulares e a arrecadação da correspondente receita, mantendo a necessária articulação com os demais serviços;
 - Dar parecer sobre a dotação em recursos humanos e financeiros dos postos e seções consulares;
 - Analisar e tratar as queixas e reclamações relativas aos serviços de atendimento nos postos consulares e propor eventuais medidas a tomar, sem prejuízo das competências próprias da Inspeção-Geral Diplomática e Consular.
- **A Direção de Serviços de Emigração**, abreviadamente designada EMI, prossegue as seguintes atribuições:

Em matéria de apoio cultural e associativismo:

- Promover ações de caráter cultural e colaborar nas iniciativas de institutos e centros difusores de cultura portuguesa no território nacional e no estrangeiro;
- Proceder à credenciação das entidades que se registarem junto da DGACCP e apresentarem os respetivos estatutos, o plano de atividades e o relatório de atividades e contas, organizando e mantendo atualizado um registo de associações e federações das comunidades portuguesas;
- Criar e manter atualizado um banco de dados informatizado, com o objetivo de permitir a caracterização permanente das comunidades portuguesas, elaborando informações atualizadas, com tratamento sistematizado e estatístico sobre as mesmas.

Em matéria de apoio social e jurídico:

- Promover, em território nacional, em colaboração com entidades públicas e privadas, ações de apoio social e económico ao emigrante e seus familiares, designadamente através da articulação com o ministério competente e da cooperação com os municípios, destinadas a facilitar o seu ingresso ou a reintegração na vida ativa, nomeadamente através da promoção de ações de formação profissional;
- Promover, em colaboração com outras entidades, ações visando a preparação dos cidadãos portugueses que pretendam trabalhar no

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

- Acompanhar as operações tendentes ao exercício da atividade profissional por cidadãos portugueses no estrangeiro, prestando a estes e aos empregadores a informação e apoio necessários;
- Colaborar com as entidades competentes na fiscalização da atividade de entidades privadas que, em território nacional, procedem à contratação de cidadãos portugueses para trabalhar no estrangeiro e cooperar na prevenção e repressão dos atos ilícitos nesses domínios;
- Promover, em articulação com os ministérios competentes, a celebração de acordos internacionais sobre emigração, participando nas respetivas negociações e acompanhando a execução desses instrumentos, sempre que possível, em estreita colaboração com os países de acolhimento, bem como celebração e revisão de acordos sobre segurança social, destinados, entre outros, a garantir os benefícios da segurança social aos familiares dos emigrantes;
- Organizar, coordenar e executar ações de formação profissional que tenham por destinatários cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e lusodescendentes ou emigrantes regressados a Portugal, em colaboração com outros departamentos do Estado ou em parceria com outros países da União Europeia.

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

Em matéria de vistos:

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

Em matéria de circulação de pessoas:

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

- Avaliar a execução dos instrumentos internacionais cuja aplicação se faça refletir ao nível nacional e propor eventuais alterações.
- **À Direção de Serviços Regional**, abreviadamente designada por DSR, compete, em articulação com as demais direções de serviço da DGACCP:
 - Cooperar na preparação da saída para o estrangeiro de portugueses que desejem emigrar, prestando-lhes, designadamente, a informação e o apoio adequados;
 - Cooperar na prevenção de atividades ilícitas referentes à emigração;
 - Prestar apoio aos portugueses residentes no estrangeiro e seus familiares regressados, temporária ou definitivamente, a Portugal e facilitar o seu contacto com outros serviços públicos;
 - Colaborar no acolhimento dos portugueses regressados a Portugal em situação de doença ou de outra forma de vulnerabilidade, prestando-lhes a necessária assistência imediata;
 - Prestar apoio técnico a outros organismos e serviços que prossigam idênticos objetivos de apoio aos portugueses residentes no estrangeiro e seus familiares regressados, temporária ou definitivamente, a Portugal;
 - Desempenhar quaisquer outras funções que lhes sejam determinadas pelo Diretor-Geral.

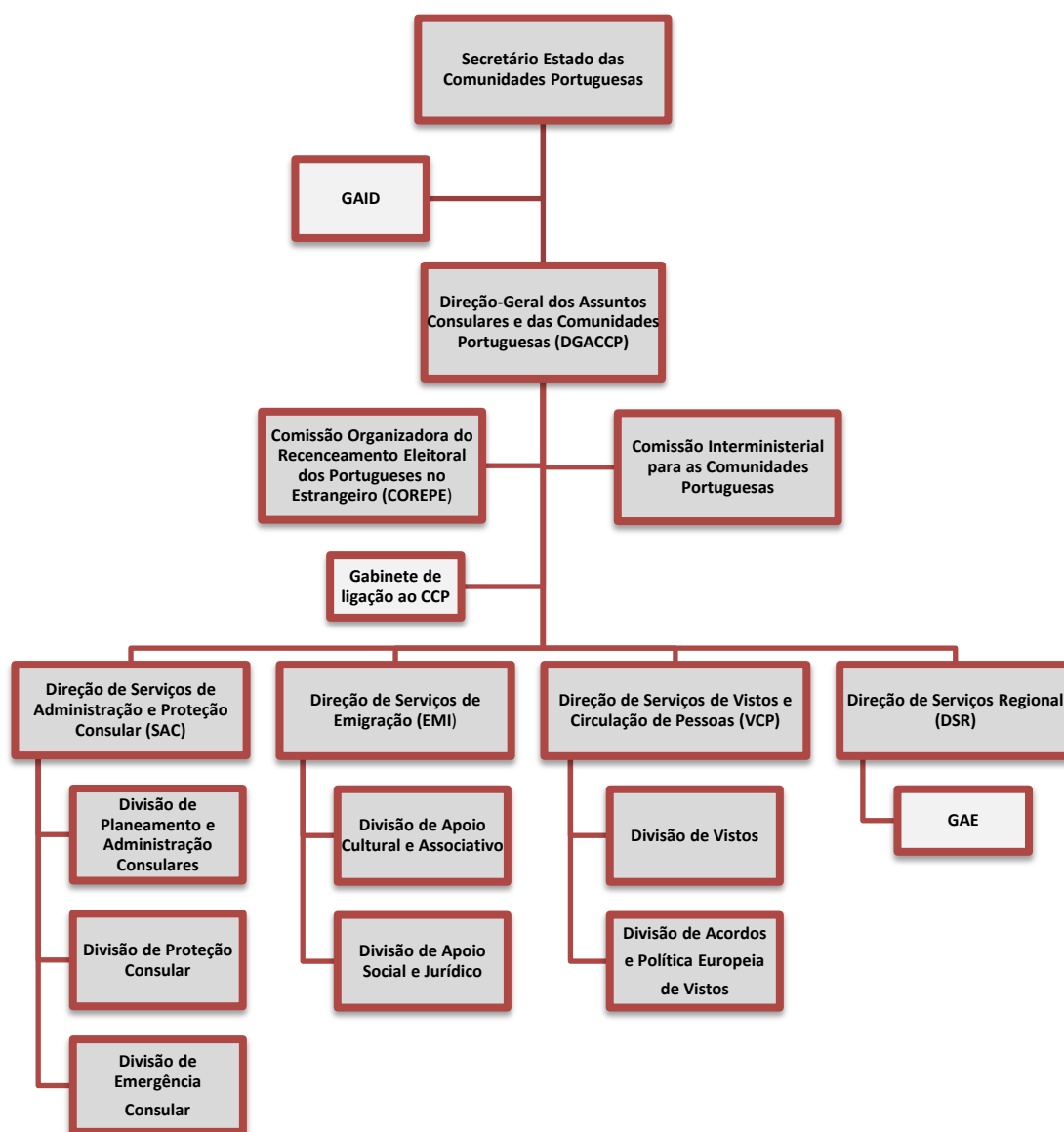
Junto da DGACCP funcionam igualmente:

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

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



2.3. Orientações Gerais e Específicas

A atuação da DGACCP em 2016 encontrou-se alinhada com o contexto macro político definido no Programa do XXI Governo Constitucional e nas Grandes Opções do Plano para o horizonte temporal 2016-2019, no que respeita às

orientações constantes do eixo de ação da política externa portuguesa — designadamente, no quadro da dinamização da ação consular e da valorização e participação das comunidades portuguesas.

Neste quadro, a continuidade de iniciativas como o programa de permanências consulares, reforçado com a organização de permanências por período de tempo mais alargado, designadas de Antenas consulares, fomentando um atendimento tendencialmente mais próximo das comunidades portuguesas, continuou a ser uma das principais linhas estratégicas da DGACCP.

Paralelamente, procedeu-se à consolidação da rede de Consulados honorários, através da atribuição de competências alargadas a alguns titulares de postos inseridos em zonas de maior relevância.

E ainda, à consolidação num único instrumento legal da definição das áreas de jurisdição de todos os postos da rede consular portuguesa, incluindo a dos consulados honorários

3. Projetos/atividades relevantes desenvolvidas em 2016

Em correspondência ao enquadramento macro estrutural traçado, apresenta-se neste capítulo os principais projetos e atividades desenvolvidas em 2016.

Rede Consular

Ao longo de 2016 promoveu-se a continuidade do Programa de Permanências Consulares implementado em 2012, reforçado com a organização de Antenas consulares (permanências por período de tempo mais alargado), com o objetivo estratégico e operacional de aproximação do serviço consular ao utente e do aumento/eficácia da capacidade de resposta da rede consular.

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

Em 2016, 44 postos consulares realizaram 620 permanências em 24 países de 6 regiões diferentes. Foram atendidos mais de 33 mil utentes e processados mais de 41 mil atos consulares, a maioria dos quais referentes à emissão de documentos de identificação e de viagem e atos de registo civil.

Analisando a evolução dos resultados desde o início de implementação do Programa em 2012, verifica-se um contínuo crescimento, mesmo considerando

a abertura de Antenas consulares. Esse crescimento é evidenciado não tanto pelo aumento do número de permanências realizadas, mas sobretudo pelo aumento sustentado no número de utentes atendidos, de atos praticados e de informações prestadas, dados que permitem concluir pela solidez do programa de permanências consulares, evidenciando a sua eficiência e a eficácia no apoio consular às comunidades portuguesas distantes dos postos consulares de carreira.

Evolução do Programa das Permanências Consulares (2012-2016)

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

Fonte: DGACCP

Na continuidade do esforço de implementação de novos instrumentos da ação consular e de medidas que contribuem para uma maior celeridade e facilidade na prática dos atos consulares, procedeu-se a implementação das aplicações do SIRIC e do Cartão de Cidadão em 12 postos consulares, em coordenação com o Instituto dos Registos e Notariado (IRN).

Ainda nesta vertente, importa também referir:

- A elaboração e publicitação num único instrumento legal da definição das áreas de jurisdição de todos os postos da rede consular portuguesa, incluindo a dos consulados honorários.
- A continuidade dos trabalhos relativos ao desenvolvimento do Sistema Integrado de Gestão Consular (eSGC), visando a implementação do número único de inscrição consular, independentemente do local da sua abertura ou utilização, definido com base no número de cartão de cidadão, contribuindo para a integração de todo o sistema gestão consular, assegurando a homogeneização de dados e a facilitação da interação entre o posto consular e o utente

Conselho das Comunidades Portuguesas

No âmbito do trabalho desenvolvido pelo Gabinete de Ligação ao Conselho das Comunidades Portuguesas, de 26 a 28 de abril de 2016, após as eleições realizadas em Setembro de 2015, a DGACCP esteve envolvida no planeamento

e organização do Plenário do CCP, o qual reuniu na Assembleia da República, com a presença dos 65 Conselheiros, oriundos de 18 países.

As eleições do CCP foram organizadas pelos Postos Consulares em estreita colaboração com a DGACCP no cumprimento da Portaria n.º 197/2015, de 3 de julho.

Nesta reunião foram eleitos os conselheiros que passaram a integrar os vários órgãos da estrutura do CCP, nomeadamente o Conselho Permanente, Comissões Temáticas para o Ensino de Português no Estrangeiro, da Cultura, do Associativismo e da Comunicação Social; para as Questões Sociais e Económicas e dos Fluxo Migratórios; para as Questões Consulares e da Participação Cívica.

Foram ainda eleitos os Presidentes das secções regionais da Europa, África, Ásia e Oceânia, América do Norte, América Central e América do Sul.

A DGACCP tem colaborado com todos os Conselheiros e órgãos do CCP funcionando como uma plataforma de ligação entre estes e o GSECP.

Gabinete de Apoio ao Emigrante - GAE

O conceito gerador da abertura dos GAE's era (e, é) essencialmente jurídico-social, sendo que, conforme previsto no preâmbulo do Protocolo assinado pelas Câmaras Municipais para abertura dos atualmente chamados GAE's de 1ª geração, estava previsto o alargamento das valências de atuação, especialmente, no âmbito económico e do empreendedorismo.

Assim, no ano de 2016, o protocolo foi reformulado no âmbito daquela valência económica, tendo sido reativada uma estrutura já existente, denominada de GAID, que faz parte integrante do GAE's, agora chamados de 2ª geração.

Em 2016, foram assinados 11 protocolos GAE de 2ª geração e realizado, em Coimbra, o Encontro nacional GAE'S, perfazendo 135 no total.

No final de 2016, o número GAE's protocolados apontava um total de 111 Gabinetes.

Gabinete de Apoio ao Investidor da Diáspora

A DGACCP promoveu o planeamento e organização do "I Encontro de Investidores da Diáspora", que decorreu nos dias 16 e 17 de Dezembro de 2016, no Centro Cultural Olga Cadaval, em Sintra.

O evento contou com a participação de cerca de 300 empresários oriundos de 38 países, Câmaras de Comércio, responsáveis municipais e agentes ligados aos investimentos e à internacionalização, e teve por objetivo valorizar a importância económica da Diáspora e a dimensão estratégica do mercado global que representa, proporcionar 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.

Ao longo de 2016, o Gabinete de Apoio ao Investidor da Diáspora (GAID), com o objetivo de identificar micro e pequenas empresas da Diáspora, de referenciar o fenómeno do associativismo empresarial e assinalar a existência de Câmaras de Comércio em atividade, criou, em estreita coordenação com a rede diplomática e consular, uma base de dados onde constam cerca de 7.000 micro/pequenos agentes económicos, bem como 66 Câmaras de Comércio.

Relatório Anual sobre Emigração

Em cumprimento do determinado pela Resolução da Assembleia da República n.º 84/2013, que estabelece a obrigatoriedade de elaboração e apresentação de um relatório anual sobre emigração, a DGACCP promoveu a recolha, o tratamento e envio dos contributos e dados estatísticos relevantes para a realização do Relatório de Emigração relativo ao ano de 2015, publicado no Portal do Governo e no Portal das Comunidades Portuguesas em dezembro de 2016.

4. Autoavaliação do QUAR de 2016

4.1. Objetivos estratégicos orientadores do Plano de Atividades e QUAR 2016

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 2016.

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 2016 cinco grandes objetivos estratégicos.

Objetivos estratégicos

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

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

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

OE 4: Implementar medidas tendentes a promover a “Marca Portugal” e o reconhecimento da mesma.

OE 5: Conceber e propor programas de ação, decorrentes das políticas definidas pelo MNE, na relação com os cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, bem como aos que trabalham ou pretendem trabalhar no estrangeiro, em coordenação com entidades públicas e privadas, nacionais e estrangeiras e outras organizações internacionais.

Para a concretização dos cinco objetivos estratégicos foram definidos 13 objetivos operacionais, 14 dos quais diretamente relacionados com os OE e 2 não diretamente relacionados, que enquadram as atividades e os projetos que a Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas se propôs desenvolver no ano de 2016.

Objetivos operacionais, indicadores e metas

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

a) Eficácia

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

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

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

04: Promover a divulgação externa do Programa de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) em Portugal.

b) Eficiência

05: Implementar a divulgação de relatórios estatísticos

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

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

08: Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos postos consulares via intranet e seu tratamento.

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

010: Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas

c) Qualidade

011: Garantir a qualidade da informação do Portal da Comunidades Portuguesas.

012: Garantir a satisfação dos utilizadores.

013: 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	Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográfica onde deixou de haver representação consular permanente
Objetivo de Eficácia	03	Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro
Objetivo de Eficácia	04	Promover a divulgação externa do Programa de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) em Portugal

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.

Análise dos resultados alcançados e desvios verificados

Reformulação de objetivos, indicadores e metas

Em 2016, na sequência da monitorização do progresso da atividade desenvolvida pela DGACCP, foi evidenciada a necessidade de se proceder ao ajustamento das metas e dos valores da tolerância dos indicadores a seguir indicados, proposta que mereceu a aprovação de Sua Excelência o Ministro de Estado e dos Negócios Estrangeiros:

- Objetivo O4 (Eficácia) – Promover a divulgação externa do Programa de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) em Portugal

Indicador 6 – Tempo médio de resposta e tratamento da informação referente ao programa ARI: alteração da meta inicialmente fixada em 8 dias para 6 dias, atendendo à mudança de procedimentos que passou por uma maior centralização no SEF desta matéria, resultando numa redução do volume de trabalho.

- Objetivo O5 (Eficiência) – Implementar a Divulgação de Relatórios Estatísticos

Indicador 7 – Data de apresentação de relatórios referentes a nacionais Detidos: alteração do valor da Tolerância fixada em 10 dias para 15 dias.

Indicador 9 – Data de apresentação de relatórios referentes a nacionais Repatriados: alteração do valor da Tolerância fixada em 10 dias para 15 dias

- Objetivo O6 (Eficiência) – Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos

Indicador 11 – Tempo médio de concessão de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes: redução da meta inicialmente fixada em 12 dias para 11 dias.

No **Anexo I** ao presente Relatório são apresentados os resultados para o QUAR de 2016.

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	70% /90%	100%	✓			111,11%	11,11%
	O2	Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente	75% /85%	90,64%	✓			106,63%	6,63%
			35-55 dias	39 dias		✓		100,00%	0,00%
	O3	Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro	70% /90%	100%	✓			111,11%	11,11%
			85% /95%	100%	✓			105,26%	5,26%
EFICIÊNCIA 30%	O4	Promover a divulgação externa do Programa de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) em Portugal	4 - 8 dias	6		✓		100,00%	0,00%
	O5	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	15 jun- 15jul 15 dez- 15jan	8 jul. 12 jan.		✓		100,00%	0,00%
			20 jun-10 jul 20 dez-10 jan	30 jun. 23 dez.		✓		100,00%	0,00%
			15 jun-15 jul 15 dez-15 jan	11 jul. 12 jan.		✓		100,00%	0,00%
	O6	Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos	1,5 - 4,5 dias	0,32	✓			178,67%	78,67%
			5 a 17 dias	9,8		✓		100,00%	0,00%
	O7	Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, bem como aos que trabalham ou pretendem trabalhar no estrangeiro e aos já regressados	85% /95%	100%	✓			105,26%	5,26%
			85% /95%	100%	✓			105,26%	5,26%
			85% /95%	100%	✓			105,26%	5,26%
			85% /95%	100%	✓			105,26%	5,26%
	O8	Garantir a elaboração de relatórios de	85% /95%	85%		✓		100,00%	0,00%

		atividades dos postos consulares via intranet e seu tratamento	50-70 dias	31 maio		✓		100,00%	0,00%
	O9	Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão	5-15 postos	12		✓		100,00%	0,00%
	O10	Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas	85% /95%	100%	✓			105,26%	5,26%
QUALIDADE 25%	O11	Garantir a qualidade da Informação do Portal das Comunidades	1-3 dias	1 dia		✓		100,00%	0,00%
	O12	Avaliação da satisfação dos utilizadores	3- 4	4.24	✓			106%	6%
			3- 4	4.24	✓			106%	6%
	O13	Melhorar conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, satisfação dos colaboradores	75%/85%	92,30%	✓			108,58%	8,58%
			3- 4	3.87		✓		100,00%	0%

Pela análise do quadro anterior verifica-se que todos os objetivos fixados no QUAR da DGACCP para 2016 aprovado superiormente foram cumpridos ou superados.

Apresenta-se de seguida, objetivo por objetivo, uma análise explicativa aos principais desvios verificados na concretização dos objetivos propostos para o ano de 2016:

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

Indicador 1 – Percentagem de resposta às ações implementadas

Meta: 70% a 90%

Realizado: 100%

Foi assegurada a participação em 5 reuniões do Grupo de Trabalho de Assuntos Consulares do Conselho da União Europeia (COCON) previstos: 05 de fevereiro; 23 de junho; 22 de julho; 22 de Setembro e 1 de dezembro nas quais é feita a coordenação europeia em matéria consular, nomeadamente em matéria de gestão e prevenção de crises e situações de emergência.

O Gabinete de Emergência Consular (GEC) assegurou o funcionamento ininterrupto da linha de emergência em 2016 (7 dias/24h), tendo sido processadas cerca de 8296 chamadas telefónicas. A taxa de realização fixou-se em 111,11%.

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

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

Meta: 75% a 85%

Realizado: 90,64%

Objetivo superado.

Foi estabelecido um programa que fosse ao encontro das necessidades das comunidades portuguesas. Das 684 permanências consulares previstas foram realizadas 620.

O Programa de permanências consulares encontra-se consolidado e a crescer, crescimento evidenciado sobretudo pelo aumento sustentado no número de utentes atendimentos, encontrando-se consumada a adesão da rede consular ao espírito de proximidade com as comunidades que inspira este projeto.

A taxa de realização foi de 106,63%.

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

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

Realizado: Tempo médio de 39 dias

Os relatórios trimestrais foram apresentados, respetivamente, em 20 de maio, 10 de agosto, 2 de novembro e 1 de fevereiro, verificando-se uma ligeira superação da meta fixada relativamente aos relatórios dos dois últimos trimestres de 2016.

O tempo médio foi de 39 dias, com uma taxa de realização de 100%.

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

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

Meta: 70% a 90%

Realizado: 100%

Objetivo superado.

Foram desenvolvidas todas as ações planeadas no âmbito da campanha de sensibilização.

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

Indicador 5 – N.º de atendimentos

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

Objetivo superado.

Foram processados 303 atendimentos presenciais, telefónicos e por correio eletrónico.

A taxa de realização foi de 105,26%.

Objetivo 4 – Promover a divulgação externa do Programa de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) em Portugal

Indicador 6 – Tempo médio de resposta às solicitações no âmbito do regime Autorização de Residência para Atividade de Investimentos (ARI).

Meta: 4 a 8 dias

Realizado: 6 dias

Objetivo atingido, com uma taxa de realização de 100%.

A resposta às solicitações dos requerentes no âmbito do regime Autorização de Residência para Atividade de Investimentos foi realizada num tempo médio de 6 dias.

Objetivo 5 – Implementar a divulgação de relatórios estatísticos

Indicador 7 – Data de apresentação de relatórios referentes a nacionais Detidos

Meta: 15 jun – 15 jul / 15 dez- 15 jan

Realizado: 08 jul/12 jan

Objetivo cumprido.

A elaboração de relatórios estatísticos referente a nacionais detidos foi devidamente efetuada, tendo sido apresentados os 2 relatórios semestrais previstos dentro da meta traçada.

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

Indicador 8 – Data de apresentação de relatórios referentes a nacionais Expulsos/Deportados

Meta: 20 jun -10 jul / 20 dez -10 jan

Realizado: 30 jun/23 dez

Objetivo cumprido.

Foram elaborados os dois relatórios semestrais previstos dentro do prazo fixado, tendo-se procedido à caracterização por país de proveniência, escalão etário, sexo, motivos, locais de nascimento e acolhimento em Portugal.

Foi dado especial enfoque aos portugueses deportados dos EUA e do Canadá, pelo facto de Portugal ter celebrado protocolos sobre esta matéria com estes dois países, e aos expulsos do Reino Unido, atendendo à conjugação do articulado da Diretiva Comunitária 2004/38/CE do Parlamento e do Conselho de 29 de abril.

A taxa de realização foi de 100 %

Indicador 9 – Data de apresentação de relatórios referentes a nacionais Repatriados

Meta: 15 jun – 15 jul / 15 dez- 15 jan

Realizado: 11 jul/12 jan

Objetivo cumprido.

A elaboração de relatórios estatísticos referente a nacionais repatriados foi devidamente efetuada, tendo sido apresentados os 2 relatórios semestrais previstos dentro da meta traçada.

Objetivo 6 – Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos

Indicador 10 - Tempo médio de concessão de vistos de curta duração

Meta: 1,5 a 4,5 dias

Realizado: 0,32 dias

Objetivo superado.

O tempo médio de análise dos pedidos de visto C sem consultas a outros Serviços foi de 0,32 dias, não chegando a 1 dia.

A taxa de realização foi de 178,67%.

Indicador 11 – Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes

Meta: 5 a 17 dias

Realizado: 9,8 dias

Objetivo claramente atingido dentro da meta estabelecida.

O tempo médio de concessão de vistos a estudantes foi de 9,8 dias.

A Taxa de realização foi de 100%.

Objetivo 7 – Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos regressados

Indicador 12 – Percentagem do número de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

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 5.000 pessoas.

A taxa de realização fixou-se em 111,77%.

Indicador 13 – Percentagem de respostas às solicitações

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

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

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

Indicador 14 – Percentagem de respostas às solicitações dos GAE'S

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

Objetivo superado.

Resposta a 100% das solicitações. Foram rececionados e respondidos 3222 pedidos de esclarecimentos, num tempo médio de resposta de 2 dias.

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

Indicador 15 – Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

Objetivo superado.

Todas encomendas com bens de 1ª necessidade entregues nos Serviços por familiares de cidadãos nacionais detidos no estrangeiro, foram devidamente encaminhadas aos postos consulares através de mala diplomática, para serem entregues aos detidos.

A taxa de realização foi de 105,26%

Objetivo 8 – Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos Postos Consulares via intranet e seu tratamento

Indicador 16 – Taxa de execução em função do número de Postos Consulares

Meta: 85% a 95%

Realizado: 85%

Não obstante se ter verificado uma avaria insanável da plataforma informática onde os relatórios são submetidos, foi possível garantir o envio por parte de 88 postos dos respetivos relatórios de atividades. Assim, 85% dos 104 postos inicialmente previstos, produziram e enviaram os respetivos relatórios.

A taxa de realização foi de 100%.

Indicador 17 – Elaboração de relatório consolidado da informação enviada

Meta: 50 a 70 dias após encerramento da plataforma

Realizado: 31 maio

Toda a informação recebida foi devidamente tratada pelo que se considera que o objetivo foi cumprido uma vez que foi apresentado um relatório consolidado de dados de 2015 e 1º trimestre de 2016, em 31 de maio de 2016.

A taxa de realização foi de 100%.

Objetivo 9 – Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão

Indicador 18 – Número de Postos Consulares

Meta: 5 a 15 Postos consulares

Realizado: 12 postos consulares

O objetivo cumprido.

Paralelamente, e em coordenação com o Instituto dos Registos e Notariado, I.P., foram promovidas 9 ações de formação, que abrangeram cerca de 50 formandos.

Objetivo 10 – Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas

Indicador 19 – Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

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

Objetivo 11 – Garantir a qualidade da informação do Portal das Comunidades Portuguesas

Indicador 20 – Prazo de atualização dos conteúdos

Meta: 1 a 3 dias

Realizado: 1 dia

Objetivo atingido.

A atualização da informação no Portal das Comunidades Portuguesas foi efetuada no próprio dia em que a mesma foi solicitada/requerida.

A taxa de realização foi de 100%.

Objetivo 12 – Garantir a satisfação dos utilizadores

Indicador 21 – Nível de satisfação dos utilizadores externos

Meta: 3 a 4

Realizado: 4.24

Foi disponibilizado aos utilizadores externos da DGACCP, via Web, através de um link criado para o efeito, um questionário que incidia 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 4.24, o que corresponde a uma taxa de realização de 106%, tendo em conta que a meta prevista se situava entre 3 a 4.

O objetivo foi superado.

Indicador 22 – Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular

Meta: 3 a 4

Realizado: 4.24

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 4.24, correspondente a uma taxa de realização de 106%.

O objetivo foi superado.

Objetivo 13 – Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores

Indicador 23 – Taxa de execução do plano de formação aprovado

Meta: 75% a 85%

Realizado: 92,30%

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

Dos cursos previstos, realizou-se uma média de 92%, o que considerando a meta estabelecida, correspondeu a uma taxa de execução de 108,58%.

O objetivo foi superado.

Indicador 24 – Nível de satisfação dos colaboradores

Meta: 3 a 4

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 29,53% e um índice positivo de 3,87 de satisfação global dos trabalhadores com a DGACCP.

O objetivo foi claramente atingido.

4.2. Análise dos recursos utilizados: Humanos e Financeiro

Recursos Humanos

O Mapa de Pessoal da DGACCP aquando da elaboração do QUAR de 2016, identificava um total de 78 postos de trabalho, dos quais 13 consubstanciavam lugares de Direção superior e intermédia.

A análise comparativa entre o número de efetivos planeados no início do ano e os apurados, à data de 31 de dezembro de 2016, permite verificar um desvio de 2 postos de trabalho que ocorreram pela vacatura de dois cargos de chefia

intermédia de 2º grau, no segundo quadrimestre do ano, 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 2016, no qual se contabilizam um total de 77 colaboradores em funções no final do ano.

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes – Direção Superior	20	2	2	0
Dirigentes – Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	11	9	-2
Diplomata	12	11	11	0
Técnico Superior	12	26	27	1
Assistente Técnico	8	27	27	0
Assistente Operacional	5	1	1	0
Total	73	78	77	-2

Recursos Financeiros

As fontes de financiamento da DGACCP resultam das dotações atribuídas pelo Orçamento de Estado e das receitas próprias arrecadadas no âmbito da sua atividade.

O instrumento de execução financeira da DGACCP em 2016, encontra-se enquadrado no Orçamento de Funcionamento da Secretaria Geral do Ministério dos Negócios Estrangeiros.

Para 2016, foi aprovado um orçamento inicial para a DGACCP no montante de 3.023.496 milhões de euros.

Contudo, no cumprimento do disposto, em matéria de disciplina orçamental, na Lei que aprova o Orçamento do Estado para o ano de 2016 e no Decreto-lei de Execução Orçamental, procedeu-se à cativação das dotações orçamentais iniciais pelos montantes e nas rubricas identificadas naqueles diplomas, o que, face à realidade orçamental da DGACCP, se traduziu numa cativação de cerca de 12,50% do orçamento inicial.

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

Despesas por agrupamento	Dotação Inicial	Cativações LOE+DLEO	Orçamento Corrigido Disponível	Executado	Taxa de execução
Despesas com pessoal	2.512.391	259.232	2.392.910	2.391.635	100%
Aquisição de bens e serviços	440.105	188.680	250.728	181.859	73%
Transferências correntes	70.000	0	0	0	0%
Outras despesas correntes	1.000	0	0	0	0%
Aquisição de bens de capital	0	0	0	0	0
TOTAL	3.023.496	447.912	2.643.638	2.573.494	97%

A taxa de execução orçamental da DGACCP situou-se em 97%.

QUAR: 2016											
Ministério dos Negócios Estrangeiros											
DIRECÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS											
MISSÃO											
Assegurar a efectividade e a continuidade da acção do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) nos domínios da actividade consular desenvolvida nos serviços periféricos externos no âmbito da protecção e administração consular, da coordenação e execução da política de apoio à emigração e comunidades portuguesas no estrangeiro, e da emissão e concessão de vistos Schengen e nacionais.											
Objectivos Estratégicos											
OE 1: Garantir a prestação de apoio consular aos cidadãos portugueses no estrangeiro e aos cidadãos de outros Estados-membros da U.E.											
OE 2: Orientar e supervisionar a actividade dos postos consulares											
OE 3: Optimizar a estrutura dos serviços consulares através de uma maior informatização e racionalização do trabalho											
OE 4: Implementar medidas tendentes a promover a "Marca Portugal" e o reconhecimento da mesma.											
OE 5: Conceber e propor programas de acção, decorrentes das políticas definidas pelo MNE, na relação com os cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, bem como aos que trabalham ou pretendem trabalhar no estrangeiro e aos já regressados, em coordenação com entidades públicas e privadas, nacionais e estrangeiras e outras organizações internacionais											
Objectivos Operacionais											
EFICÁCIA											45,0%
O1. Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência (OE1)											Ponderação: 25%
Indicadores	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1: Percentagem de respostas às ações implementadas	90%	100%	100%	80%	10%	100%	100%	100%	111,11%	Superou	11,11%
O2. Garantir a cobertura do serviço/protecção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente (OE1)											Ponderação: 25%
Indicadores	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2: Percentagem de execução de Permanências e Atenas consulares face ao n.º de ações previstas para cada trimestre	85%	87%	90%	80%	5%	100%	50%	90,64%	106,63%	Superou	6,63%
Ind 3: Elaboração de relatórios trimestrais das Permanências e Atenas Consulares	n.d.	n.d.	n.d.	45 dias após o último dia útil do trimestre anterior	10 dias	26 dias	50%	39 dias	100%	Atingiu	0%
O3. Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro (OE5)											Ponderação: 25%
Indicadores	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4: N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/outras entidades face ao planeado	n.d.	n.d.	n.d.	80%	10%	100%	50%	100%	111,11%	Superou	11,11%
Ind 5: N.º de atendimentos	n.d.	n.d.	n.d.	90%	5%	100%	50%	100%	105,26%	Superou	5,26%
O4. Promover a divulgação externa do Programa de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) em Portugal (OE4)											Ponderação: 25%
Indicadores	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 6: Tempo médio de resposta e tratatamento da informação referente ao programa ARI	n.d.	5 dias	3,6 dias	8 dias	2 dias	4 dias	100%	6 dias	100%	Atingiu	0%
EFICIÊNCIA											30,0%
O5. Implementar a divulgação de relatórios estatísticos (OE 3)											Ponderação: 15%
Indicadores	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7: Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Detidos	n.d.	n.d.	n.d.	30 jun / 30 dez	15 dias	8 maio/7 novembro	30%	8 jul/12 jan	100%	Atingiu	0%
Ind 8: Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Expulsos/ Deportados	n.d.	n.d.	n.d.	30 jun / 30 dez	10 dias	8 maio/7 novembro	35%	30 jun/23 dez	100%	Atingiu	0%
Ind 9: Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Repatriados	n.d.	n.d.	n.d.	30 jun / 30 dez	15 dias	8 maio/7 novembro	35%	11 jul/ 12 jan	100%	Atingiu	0%
O6. Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos. (OE 4)											Ponderação: 15%
Indicadores	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 10: Tempo médio de concessão de vistos de curta duração	n.d.	5,5 dias	0,22 dias	3 dias	1,5 dias	1 dia	50%	0,32 dias	178,67%	Superou	78,67%
Ind 11: Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes	n.d.	n.d.	8,82 dias	12 dias	6 dias	4 dias	50%	9,8 dias	100%	Cumpriu	0%
O7. Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados (OE 5)											Ponderação: 15%
Indicadores	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 12: Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	100%	100%	106%	90%	5%	100%	25%	100%	105,26%	Superou	5,26%
Ind 13: Percentagem de respostas às solicitações	100%	100%	100%	90%	5%	100%	25%	100%	105,26%	Superou	5,26%
Ind 14: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's	n.d.	n.d.	100%	90%	5%	100%	25%	100%	105,26%	Superou	5,26%
Ind 15: Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	n.d.	n.d.	100%	90%	5%	100%	25%	100%	105,26%	Superou	5,26%
O8. Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos postos consulares via intranet e seu tratamento (OE 2)											Ponderação: 10%
Indicadores	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 16: Taxa de execução, em função do número de postos consulares	n.d.	95%	87%	90%	5%	100%	50%	85%	100%	Atingiu	0%
Ind 17: Elaboração de relatório consolidado da informação enviada	n.d.	n.d.	n.d.	60 dias após o encerramento da plataforma	10 dias	37,5 dias	50%	31-mai	100%	Atingiu	0%
O9. Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão (OE 3)											Ponderação: 25%
Indicadores	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 18: Número Posto Consulares	n.d.	n.d.	32	10	5	4	100%	12	100%	Atingiu	0%

O10. Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas (OE 5)											Ponderação:	20%
Indicadores	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 19: Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados	100%	100%	100%	90%	5%	100%	100%	100%	105.26%	Superou	5.26%	
QUALIDADE												25,0%
O11. Garantir a qualidade da informação do Portal da Comunidades Portuguesas (OE3)											Ponderação:	35%
Indicadores	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 20: Prazo de atualização conteúdos	n. d.	n. d.	1 dia	2 dias	1 dia	0.5 dias	100%	1 dia	100%	Atingiu	0%	
O12. Garantir a satisfação dos utilizadores											Ponderação:	35%
Indicadores	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 21: Nível de satisfação dos utilizadores externos	4.42	4.37	4.15	3.5	0.5	5	50%	4.24	106%	Superou	6%	
Ind 22: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	n. d.	n. d.	4.15	3.5	0.5	5	50%	4.24	106%	Superou	6%	
O13. Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores											Ponderação:	30%
Indicadores	2013	2014	2015	Meta 2016	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 23: Taxa de execução do plano de formação aprovado	100%	91.25%	95%	80%	5%	100%	50%	92.30%	108.58%	Superou	8.58%	
Ind 24: Nível de satisfação dos colaboradores	4.13	3.9	3.8	3.5	0.5	5	50%	3.87	100.00%	Atingiu	0%	
Os objectivos mais relevantes são: O1, O2, O3 e O4												
Recursos Humanos - 2016				Pontuação		Pontos Planeados			Pontos Executados		Desvio	
Dirigentes - Direcção superior				20		40			40		0	
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa				16		176			144		-32	
Diplomata				12		132			132		0	
Técnico Superior				12		312			324		12	
Assistente Técnico				8		216			216		0	
Assistente Operacional				5		5			5		0	
Total						881			861		20	
Nº de Effectivos no Serviço		31-12-2013		31-12-2014		31-12-2015		31-12-2016				
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço		77		75		78		77				
Recursos Financeiros (euros) - 2016						Orçamento		Realizado		Desvio		
Orçamento Funcionamento						3.023.496 €				- 3.023.496,00 €		
Aquisição de bens e serviços						440.105,00 €		181.859,00 €		- 258.246,00 €		
Despesas com o Pessoal						2.512.391,00 €		2.391.635,00 €		- 120.756,00 €		
Outras despesas correntes						71.000,00 €		-		- 71.000,00 €		
PIDDAC								-		-		
Outros								-		-		
Total						3.023.496,00 €		2.573.494,00 €		- 450.002,00 €		
Indicadores					Fonte de Verificação							
Ind 1: Percentagem de respostas às ações implementadas					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 2: Percentagem de execução de Permanências e Atenas consulares face ao n.º de ações previstas para cada trimestre.					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 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: Tempo médio de resposta e tratamento da informação referente ao programa ARI.					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
#REF!					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 7: Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Detidos					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 8: Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Expulsos/ Deportados					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 10: Tempo médio de concessão de vistos de curta duração					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 11: Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 12: Percentagem do n.º de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 13: Percentagem de respostas às solicitações					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 14: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 15: Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 16: Taxa de execução, em função do número de postos consulares					Relatório de Atividades DGACCP / DS							
Ind 18: Número Posto Consulares					Relatório dos questionários de satisfação							
Ind 19: Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados					Relatório dos questionários de satisfação							
Ind 20: Prazo de atualização conteúdos					Relatório dos questionários de satisfação							
Ind 21: Nível de satisfação dos utilizadores externos					Relatório dos questionários de satisfação							
Ind 22: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular					Relatório dos questionários de satisfação							
Ind 23: Taxa de execução do plano de formação aprovado					Relatório dos questionários de satisfação							
Ind 24: Nível de satisfação dos colaboradores					Relatório dos questionários de satisfação							

OBJECTIVOS 2016

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	Tn. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a satisfação dos utilizadores	Nível de Satisfação dos Utilizadores externos	[3 a 4]	4.4%	4.24	105,00%	5	0.70		
				Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	[3 a 4]	4.4%	4.24	105,00%	5				
			Q	Garantir a qualidade da Informação do Portal das Comunidades	Prazo de atualização dos Conteúdos	[1 a 3 dias]	8.8%	1 dia	100,00%	3			
			EF	Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência	Percentagem de respostas às ações implementadas	[70% a 90%]	11.3%	100.00%	111,11%	5	3.07	4.07	
			EF	Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro	N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/ outras entidades face ao planeado	[70% a 90%]	5.6%	100.00%	111,11%	5			
					N.º de atendimentos	[85% a 95%]	5.6%	100.00%	105,26%	5			
			EF	Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente	Percentagem de permanências consulares no estrangeiro, face às previstas por trimestre	[75% a 85%]	5.6%	90,64%	106,63%	5			
					Elaboração de relatórios trimestrais das Permanências e Antenas Consulares	35 a 55 dias após o último dia útil do trimestre anterior	5.6%	39 dias	100,00%	3			
			EF	Promover a divulgação externa do Programa de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) em Portugal	Tempo médio de resposta e tratamento da informação referente ao programa ARI	[4 a 8 dias]	11.3%	6 dias	100,00%	3			
			ef	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Detidos	[15 jun /15 jul] [15 dez/15 jan]	1.5%	8 jul 12 jan	100,00%	3			
					Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Expulsos/ Deportados	[20 jun /10 jul] [20 dez/10 jan]	1.5%	30 jun 23 dez	100,00%	3			
					Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Repatriados	[15 jun-15 jul] [15 dez-15 jan]	1.5%	11 jul 12 jan	100,00%	3			
			ef	Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos	Tempo médio de concessão de vistos de curta duração	[1,5 a 4,5 dias]	2.3%	0.32 dias	178,67%	5			
					Percentagem de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes	[5 a 17 dias]	2.3%	9.8 dias	100,00%	3			
			ef	Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, bem como aos que trabalham ou pretendem trabalhar no estrangeiro e aos já regressados	Percentagem do n.º de pessoas abrangidas, face aos pedidos apresentados	[85% a 95%]	1.1%	100.00%	105,26%	5			
					Percentagem de respostas às solicitações	[85% a 95%]	1.1%	100.00%	105,26%	5			
					Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's	[85% a 95%]	1.1%	100.00%	105,26%	5			
					Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	[85% a 95%]	1.1%	100.00%	105,26%	5			
			ef	Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos postos consulares via intranet e seu tratamento	Taxa de execução, em função do número de postos consulares	[85% a 95%]	1.5%	85,00%	100,00%	3			
					Elaboração de relatório consolidado da informação enviada	50 a 70 dias após o encerramento da Plataforma	1.5%	31-mai	100,00%	3			
			ef	Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão	Número Posto Consulares	[5 a 15]	7.5%	12	100,00%	3			
			ef	Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas	Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados	[85% a 95%]	6.0%	100,00%	105,260%	5			
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef										
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Deserv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores.	Taxa de execução do plano de formação aprovado	[75% a 85%]	3.8%	92,30%	108,58%	5	0.30		
					Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 4]	3.8%	3,87	100,00%	3			
Dirigente: Data:								100%		106,653%		AVALIAÇÃO 4.07	
Avaliação Final				4.07									
Eficácia				4.25									
Eficiência				3.85									
Qualidade				4.00									

4.4. Avaliação das atividades realizadas em 2016 por unidades orgânicas

Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares – SAC **Relatório de Atividades 2016**

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

Unidade orgânica: Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares

Responsável: Dra. Cláudia Boesch

Missão/Atribuições:

- Acompanhar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos postos e 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;
- Analisar e tratar as queixas e reclamações relativas aos serviços de atendimento nos postos consulares e propor eventuais medidas a tomar, sem prejuízo das competências próprias da Inspeção Diplomática e Consular.
- Assegurar o apoio consular aos cidadãos portugueses no estrangeiro no âmbito dos atos de proteção consular previstos no regulamento consular: prestação de socorros, repatriação, assistência a detidos e a familiares de falecidos;
- Promover a negociação, celebração e execução de acordos de cooperação consular;
- Participar e acompanhar as reuniões de caráter interno, europeu e internacional sobre proteção consular;
- Proceder ao reconhecimento das assinaturas dos funcionários consulares portugueses quando não estiverem autenticadas com o selo branco ou ofereçam dúvidas;
- Prestar informação a pedidos de paradeiro de cidadãos nacionais solicitados por tribunais, solicitadores, familiares e outras entidades oficiais;
- Estudar, planear e coordenar ações destinadas a prevenir, controlar e gerir situações de crise ou emergência;
- Organizar e manter atualizada a informação sobre os conselhos aos viajantes, assim como

os alertas de segurança e saúde e demais avisos pertinentes, divulgando-a, através do recurso à Internet e outros meios de difusão de informação.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Manter em funcionamento a linha telefónica de emergência 24h/dia 7 dias/semana. 	<p>Responder a 100% do número de chamadas de emergência recebidas/atendidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> O Gabinete de Emergência Consular (GEC) assegurou o funcionamento ininterrupto da linha de emergência em 2016, tendo sido processadas cerca de 8296 chamadas telefónicas.
<ul style="list-style-type: none"> Planear ações destinadas a prevenir, controlar e gerir situações de crise ou emergência 	<p>Responder a 80% das ações implementadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Participação em 5 reuniões do Grupo de Trabalho de Assuntos Consulares do Conselho da União Europeia (COCON): 05 de fevereiro; 23 de junho; 22 de julho; 22 de Setembro e 1 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.
<ul style="list-style-type: none"> Processamento, tratamento e encaminhamento dos pedidos de apoio. 	<p>Processar 80% dos pedidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Os pedidos são maioritariamente recebidos via telefone ou por email. Em 2016 foram processadas cerca de 8296 chamadas telefónicas e 5714 mensagens de correio eletrónico. Todos os pedidos foram tratados ou encaminhados aos serviços competentes para resposta pelo que nessa medida a meta foi ultrapassada. Foi dada resposta a todos os casos de crise ou emergência colocados ao GEC, num total de 88 casos.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efetuar e manter atualizado o Registo ao Viajante. 	<p>Processar 100% dos registos efetuados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registo ao Viajante: foram registadas deslocações de particulares, funcionários de empresas e escolas e sua comunicação aos postos nos respetivos países de destino, num total de 980.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Levantamento e tratamento de dados e elaboração de relatórios estatísticos referentes a nacionais detidos. 	<p>Apresentação dos relatórios</p> <p>Meta: 15 jun –15 jul 15 dez – 14 jan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os dados relativos aos nacionais detidos do conhecimento da DS SAC foram todos tratados e acompanhados, com o apoio da base de dados existente. ▪ A elaboração de relatórios estatísticos referente a nacionais detidos foi devidamente efetuada, tendo sido apresentados os 2 relatórios semestrais previstos dentro da meta traçada, respetivamente, a 8 de julho 2016 e 12 de janeiro 2017.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Levantamento e tratamento de dados e elaboração de relatórios estatísticos referentes a nacionais repatriados. 	<p>Apresentação dos relatórios</p> <p>Meta: 15 jun –15 jul 15 dez – 14 jan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A elaboração de relatórios estatísticos referente a nacionais repatriados foi devidamente efetuada, tendo sido apresentados os 2 relatórios semestrais previstos dentro da meta traçada, respetivamente, em 11 julho 2016 e 12 janeiro 2017.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Envio de bens de 1ª necessidade a cidadãos nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática 	<p>Responder a 90% dos pedidos apresentados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Em 2016, foram enviadas aos postos consulares 529 encomendas com bens de 1ª necessidade, entregues na DS SAC por familiares de cidadãos nacionais detidos no estrangeiro.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responder aos pedidos dos cidadãos que chegam por email, correio ou ao Gabinete de Atendimento ao Público. 	<p>Responder a 90% dos pedidos apresentados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O objetivo foi atingido a 100% uma vez que todos os pedidos que chegaram à DS SAC tiveram resposta. ▪ Foi ainda efetuado o devido encaminhamento das situações que não se inseriam nas esferas de competência da DS SAC para a devida resolução. ▪ Foram respondidos em média diariamente cerca de 50 emails chegados ao correio institucional do DS SAC, sobre os mais variados assuntos. ▪ Durante o ano de 2016 foram rececionados na caixa de email institucional da DS SAC cerca de 8300 emails. ▪ No Gabinete de Atendimento ao Público, na dependência da DS SAC, foram efetuadas um total de 54.545 legalizações/autenticações de documentos. ▪ Foram emitidas 17.853 faturas eletrónicas e a receita cobrada em conformidade com a legislação aplicável. A receita total arrecadada foi de 272.725 mil Euros. ▪ Foram atendidos uma média diária de 82 utentes, perfazendo um total de 18.024 atendimentos presenciais, mais 2.612 esclarecimentos via telefónica.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar o apoio social a cidadãos portugueses repatriados, deportados e expulsos. 	<p>Responder a 90% dos pedidos apresentados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Em 2016, foi dado andamento a todos os pedidos de apoio recebidos. Foram tratados 108 pedidos de repatriação de nacionais que se encontravam no

		<p>estrangeiro sem meios para regressar a Portugal. Em 2015, foram realizadas 77 repatriações.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ A despesa contraída em 2016 foi ligeiramente superior à realizada no ano de 2015, tendo-se mantido a tendência de aumento que já se tinha verificado em anos anteriores. Tal facto continuará a dever-se sobretudo à alteração que se tem vindo a verificar nos últimos anos, relativamente ao destino da emigração portuguesa (Angola, Brasil, Moçambique) e à crise económica que começou a afetar alguns destes países. ▪ O valor que foi possível recuperar para o Estado português em relação às verbas adiantadas para pagamento de repatriações, sofreu em 2016 um acréscimo em relação ao ano de 2015. Foi possível recuperar um valor superior em 27% de verbas adiantadas para o pagamento destes processos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Envio de circular semestral e outras notificações a recordar aos postos para a obrigação do preenchimento e envio do Relatório de atividades. ▪ Elaboração de relatório consolidado da informação enviada 	<p>Em função do número de postos consulares, alcançar uma taxa de execução de 90%</p> <p>Data de apresentação do relatório – 60 dias após o encerramento da plataforma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Independentemente da avaria registada na plataforma foi possível garantir o envio por parte de 84 postos dos respetivos relatórios de atividades. Assim, 81% dos 104 postos inicialmente previstos, produziram e enviaram os respetivos relatórios de actividade semestrais. ▪ Toda a informação recebida foi devidamente tratada pelo que se considera que o objetivo foi cumprido uma

		<p>vez que foi apresentado um relatório consolidado de dados de 2015 e 1º trimestre de 2016, em 31 de maio de 2016. De salientar que a produção de relatório estatístico consolidado ficou comprometida em virtude da plataforma electrónica existente para o efeito ter deixado de funcionar.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar a criação de condições técnicas e a disponibilização de formação para a implementação com sucesso das aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão nos Postos consulares. 	<p>Abranger 10 Postos Consulares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O objetivo foi ultrapassado uma vez que foram abrangidos com a implementação da aplicação do Cartão do Cidadão no ano de 2016, 12 Postos Consulares. ▪ Foram realizadas por formadores do Instituto dos Registos e Notariado, I.P., 9 ações de formação, que abrangeram cerca de 50 formandos da rede consular, coordenadas pela DS SAC.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar a atualização de conteúdos e de informação relevante do Portal das Comunidades Portuguesas. 	<p>Proceder a atualização em 2 dias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os conteúdos foram atualizados no prazo médio de 24 horas, exceto aqueles que por motivos vários carecem de contacto /validação com os respetivos postos. ▪ Foram atualizados 139 conselhos aos viajantes e inseridos 46 avisos e 3 alertas. ▪ Foram enviadas duas circulares a solicitar a atualização dos Conselhos aos Viajantes.

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2016

- **Óbitos:** Foram tratados **90** processos de cidadãos portugueses falecidos no estrangeiro e efetuadas as necessárias diligências no sentido de localizar e informar as famílias dos cidadãos falecidos, quando tal se verificou necessário. Foi prestado apoio aos postos e às famílias no que respeita à obtenção de documentação relativa ao óbito.
- Foi igualmente atualizada a base de dados relativa a cidadãos nacionais vítimas de crimes violentos (assassinatos, raptos, assaltos violentos) ocorridas no estrangeiro.
- No decorrer do ano de 2016, foram registados **183** casos de novas detenções de cidadãos nacionais no estrangeiro. No ano de 2015 registaram-se 178 casos de detenção.
- Foi igualmente prestado esclarecimento de dúvidas quanto aos processos de detenção e informações às famílias, quando solicitado, bem como apoio aos familiares dos detidos e aos próprios na obtenção e encaminhamento de documentação diversa (segurança social, procurações, declaração de insuficiência económica, etc).
- Foram tratados cerca de **2000** pedidos relativos à gestão dos utilizadores para acesso às aplicações informáticas do Sistema Integrado do Registo e Identificação Civil (SIRIC), Cartão de Cidadão e Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português (SIPEP).
- Foi dada formação básica a funcionários da Secretaria de Estado que foram destacados em comissão de Serviço ou em Missão de Serviço para reforçar alguns Postos Consulares, nomeadamente sobre aplicação do Regulamento Consular, Tabela de Emolumentos Consulares, Atos de Registo Civil e Notariado e emissão de documentos.
- 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.
- Foi igualmente dada formação aos funcionários diplomáticos em transição para ocupar cargos em Postos Consulares.
- Foram processados pelo Centro Emissor para a Rede Consular durante o ano de 2016, **8.355** pedidos de bilhete de identidade enviados pelos Postos Consulares, autorizada a emissão de **8.951** Títulos de Viagem Única, **919** Passaportes Temporários, **27** *Emergency Travel Documents* e **171** segundos Passaportes Comuns. Foi ainda dado seguimento a 183 pedidos de fornecimento dos mais variados impressos para emissão de documentos de identificação e viagem.
- Foi desencadeado, em parceria com outras entidades externas ao MNE (Federação Portuguesa de Futebol; Polícia de Segurança Pública e Associação Portuguesa de Agência de Viagens e Turismo), a produção de um folheto informativo com conselhos úteis para os adeptos portugueses que se deslocaram ou se encontravam em França com o objetivo de assistir aos jogos do campeonato europeu de futebol de 2016. A este propósito, foram ainda desenvolvidas várias iniciativas com o objetivo de

assegurar em caso de necessidade a assistência e protecção consular aos cidadãos nacionais que se deslocaram a França durante o decorrer do referido evento.

- Foram recebidos na DSAC **4354** pedidos de paradeiro, provenientes das mais diversas entidades (tribunais, solicitadores e agentes de execução, particulares, empresas públicas e outras entidades), aos quais foi dada devida resposta e tratamento.
- Planear ações destinadas a prevenir, controlar e gerir situações de crise ou emergência: dando seguimento à Deliberação do Conselho de Ministros 254/2016 que aprovou o Plano Nacional de Regresso a 28-07-2016, foram desenvolvidas diversas iniciativas no sentido de promover a atualização e melhoramento dos planos de contingência existentes. No âmbito do planeamento e execução de operações de evacuação de não-combatentes (NEO), foi assegurada a participação nacional na reunião do Neo Coordination Group (NCG) em Lisboa, que foi co-presidida pelo MNE (DGACCP/SAC).
- Participação no Grupo de Peritos em cooperação consular da U.E. para transposição da diretiva 637/2015 aprovada em maio de abril de 2015.
- Elaboração de propostas de criação e definição das áreas de jurisdição de Consulados Honorários, bem como de nomeação dos respectivos titulares
- Elaboração do despacho que atualiza as áreas de jurisdição consular, sua publicação em DR e envio de circular a informar os postos.
- Monitorização e instrução de todos os processos de delegação de competências solicitados pelos titulares dos postos consulares: foi dado o devido e atempado andamento a todos os pedidos recebidos dos postos consulares.
- Rede consular de carreira e rede consular honorária: definição de critérios de operacionalidade e respetivo mapeamento.
- Elaboração de proposta de atribuição de subsídios aos Consulados Honorários, nos termos previstos no Regulamento consular.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	4
Diplomatas	1
Técnico Superior	7
Assistente Técnico	15
Assistente operacional	0
Total	27

Autoavaliação

Objetivo 01 (Eficácia) – Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência
Indicador 1 - Percentagem de respostas implementadas – Objetivo executado na totalidade, tendo sido dada respostas a todas as solicitações, conforme consta no Relatório de Atividades.

Objetivo 02 (Eficácia) – Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente

Indicador 2 - Percentagem de permanências consulares no estrangeiro, face às previstas por trimestre – Estavam previstas 684 permanências consulares tendo sido realizadas 620, o que significa que foi alcançado um resultado de 90,64%.

Objetivo 05 (Eficiência) – Implementar a Divulgação de Relatórios Estatísticos
Indicadores 7 e 9 - Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Detidos 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 07 (Eficiência) – Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados

Indicador 15 – Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática – Objetivo executado a 100%, todos os bens recebidos nos Serviços foram devidamente encaminhados aos postos consulares através de mala diplomática, para serem entregues aos detidos.

Objetivo 08 (Eficiência) – Garantir a elaboração de relatório de atividades dos postos consulares e seu tratamento

Indicador 16 – Taxa de execução em função do número de postos consulares. Uma avaria na plataforma impediu os postos de carregarem a informação. Independentemente de fatores externos relacionados com o funcionamento da plataforma, o objetivo teve um nível de execução de 81% que corresponde a 84 postos de um universo de 104.

Indicador 17 – Elaboração de relatório consolidado relativo à informação enviada pelos postos consulares. Toda a informação recebida foi tratada pelo que se considera que o objetivo foi cumprido.

Objetivo 09 (Eficiência) – Implementar nos Postos Consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão

Indicador 18 – N.º de postos consulares – Objetivo 10 postos consulares. Em 2016, foi instalada a aplicação CC em 12 postos consulares. Objetivo Superado.

Objetivo 12 (Qualidade) - Garantir a satisfação dos utilizadores

Indicador 21 - Nível de satisfação dos Utilizadores. Em conformidade com os questionários realizados, o resultado apurado foi de 4,26 de uma escala de 0 a 5.

Objetivo 13 (Qualidade) – Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores

Indicador 23 - 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) e línguas estrangeiras.

Indicador 24 - 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.

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

OBJECTIVOS 2016

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	Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência	Percentagem de resposta às ações implementadas	80%	10%	15,0%	100%	111,11%	5	1,25	4,00
			EF	Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente	Percentagem de permanências consulares no estrangeiro, face às previstas por trimestre	80%	5%	10,0%	91%	106,63%	5		
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Eficiência	ef	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	Data de apresentação relatorios referentes a nacionais Detidos	30 jun/ 30 dez	15d	10,0%	8 jul/ 12 jan	100,00%	3	1,85	
			ef		Data de apresentação relatorios referentes a nacionais Repatriados	30 jun/ 30 dez	15d	10,0%	11 jul/ 12 jan	100,00%	3		
			ef	Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados	Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	90%	5%	10,0%	100%	105,26%	5		
			ef	Garantir a elaboração de relatórios de atividade dos postos consulares e o seu tratamento	Taxa de execução, em função do número de postos consulares	90%	5%	7,5%	85%	100,00%	3		
			ef		Elaboração de relatório consolidado da informação enviada	60d após encerramento da plataforma	10d	10,0%	31 mai	100,00%	3		
			ef	Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão	Número Posto Consulares	10	5	7,5%	12	100,00%	3		
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade	Q	Garantir a satisfação dos utilizadores	Nível de satisfação dos Utilizadores	3,5	0,5	10,0%	4,26	106,50%	5	0,90	
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%	5,0%	100%	117,65%	5		
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	3,5	0,5	5,0%	3,87	100,00%	3		

Dirigente:
Data:

Dra. Cláudia Boesch

100,00%

AVALIAÇÃO 4,00

Direção de Serviços de Emigração – EMI
Relatório de Atividades 2016

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

Unidade orgânica: Direção de Serviços de Emigração

Responsável: Dra. Rosa Isabel Campizes

Missão/Atribuições:

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

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

	90% respostas face às solicitações	100% de respostas face às solicitações
--	------------------------------------	--

▪ Apoio Social

Foram apoiados um total de 140 nacionais: 10 por repatriação sanitária, 26 por repatriação com apoio social, 74 por apoio social/individual/pontual/extraordinário, 22 por deportação/expulsão com apoio social; 8 através do envio de géneros (31 volumes com bens alimentares, produtos de higiene e vestuário) por mala diplomática.

▪ Apoio Jurídico

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

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

Realização de atendimento por correio eletrónico, telefone e presencial de utentes para diversos tipos de esclarecimentos, contabilizando-se um total de 140 atendimentos.

▪ Menores

Efetuuou-se o acompanhamento de 138 casos, essencialmente do Reino Unido, envolvendo menores de nacionalidade portuguesa. Foram realizados contactos com as seguintes entidades competentes: Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais; Direção Geral da 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.

▪ Total de pessoas abrangidas

O total de pessoas abrangidas (1002) pelas atividades ligadas ao objetivo em apreço, reparte-se pelos seguintes grupos: apoio jurídico (140), menores (138), Campanha Trabalhar no Estrangeiro (174), Operação Natal (219), atendimento em matéria de segurança social (11); apoio social presencial e telefónico (152); processos sociais-repatriações sanitárias, com apoio social, expulsões/ deportações/afastamento e apoio social diverso (140), ASIC-CP (21), ASEC-CP (7).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Garantir a atualização e produção de informação sobre as comunidades portuguesas e sua caracterização 	100 atualizações ou novas introduções de conteúdos informativos.	<ul style="list-style-type: none"> Superado. 141 atualizações elaboradas

- Elaboração de 141 fichas integradas sobre as Comunidades Portuguesas radicadas em vários países do mundo: África (27), América (19), Ásia (26), Europa (67) e Oceânia (2) – no quadro de diversas visitas oficiais de ou a Portugal.
- Concretizaram-se ainda as seguintes ações relacionadas com a caracterização das comunidades portuguesas:

- ✓ Atualização dos dados relativos às Associações das Comunidades Portuguesas;
- ✓ Análise comparativa do universo associativo entre 2005 e 2016, segundo região, país, número de associações, número de novas associações e número de associações extintas;
- ✓ Atualização da base dados destinada a informatizar a informação em arquivo das associações e centros difusores de cultura portuguesa apoiadas pela DGACCP, de modo a agilizar a consulta dos processos referentes ao movimento associativo.
- ✓ Caracterização das Comunidades Portuguesas residentes no estrangeiro, com base em informação estatística oficial e dados dos postos consulares, incluindo o *stock* e *inflow* de cidadãos nacionais num determinado país, distribuição por faixa etária, sexo, profissões, locais de residência e principais problemas;
- ✓ Atualização do mapa estatístico com estimativa do número de cidadãos portugueses e/ou de origem portuguesa residentes no estrangeiro;
- ✓ Elaboração de um quadro relativo à naturalidade dos cidadãos portugueses fora do nosso país e de um quadro comparativo entre esta variável e a da nacionalidade;
- ✓ Atualização do estudo sobre a evolução das remessas remetidas pelos portugueses residentes no estrangeiro em função dos dados relativos a 2015;
- ✓ Atualização da informação relativa aos portugueses e luso-descendentes eleitos ou com responsabilidades políticas no estrangeiro;
- ✓ Atualização dos conteúdos da DGACCP na *intranet*;
- ✓ Resposta a questões colocadas por entidades nacionais e internacionais sobre a emigração e as comunidades portuguesas.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar um conjunto de medidas visando o apoio cultural, social e jurídico das comunidades portuguesas 	90% de concretização das iniciativas (6 previstas)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superado. 9 iniciativas concretizadas

▪ Programa "Parlamento dos Jovens"

Foi financiada a participação de quatro grupos escolares, dois representantes do círculo da Europa (Paris – Básico e Bruxelas – Secundário) e dois afetos ao círculo de Fora da Europa (Moçambique – Básico e Timor Leste – Secundário). Para o efeito, foi cabimentada a verba de 20.000,00 €.

Com o apoio da rede consular foi realizada uma ampla divulgação, incluindo através das redes sociais, o que permitiu uma representação geograficamente diversificada, de ambos os graus de ensino e círculos eleitorais extraterritoriais.

▪ 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 2016 teve lugar no período de 15 a 25 de outubro. Foram selecionados 15 idosos, oriundos da África do Sul (2), da Argentina (4), do Brasil (5), de Moçambique (2) e da Venezuela (2). A média de idade dos participantes foi de 74 anos e a média de ausência de vinda a Portugal foi de 52 anos.

Por se tratar do 20º aniversário desta iniciativa, sob proposta da DSEMI, foi publicada uma brochura comemorativa (150 exemplares), integrando para o efeito mensagens de S. Ex.^a o SECP e DGACCP, bem como informação complementar alusiva ao projeto da autoria destes Serviços.

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

Foram registadas 21 candidaturas – África do Sul (6); Angola (1); Brasil (1), Moçambique (6), Venezuela (4), Zimbabué (3) – das quais 10 estão a aguardar documentos para prosseguimento da análise, 1 candidatura foi indeferida, 1 foi arquivada por morte do candidato e 9 estão em pagamento.

De salientar que, no 4º trimestre de 2016, se registaram, no ASIC-CP, 829 beneficiários em pagamento, distribuído por 16 países – África do Sul (58), Angola (17), Argentina (3), Brasil (583), Cabo Verde (5), Colômbia (1), Índia (1), Macau (1), Marrocos (1), Moçambique (55), Namíbia (1), República do Congo (1), Suazilândia (1), Uruguai (3), Venezuela (76) e Zimbabué (22).

Despesa global:

1.655.503,11 € - Total Geral

11.412,00 € - Encargos bancários

1.666.915,11 € - Total emitido a pagamento com encargos

1.615.782,45 € - Valor execução orçamental

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

Registaram-se 7 processos de ASEC-CP, sendo deferidas 3 candidaturas distribuídas por 2 postos consulares – Beira (1) e Joanesburgo (2), tendo-se registado, apenas, o pagamento do processo relativo a Moçambique. As restantes candidaturas, provenientes da Venezuela (2) e da África do Sul (2), aguardam o envio de documentos.

Despesa global:

Em 2016 foram efetuados pagamentos no montante de 4.600,00€, acrescido de 10,00€, para despesas bancárias. De salientar que o montante reporta-se a 1 processo rececionado em 2014, 2 processos em 2015 e 1 de 2016.

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

Foram analisados, em sede de CAAA – Comissão de Avaliação, Análise e Acompanhamento, um total de 20 processos: → 16 do ASIC-CP – 5 cessações; 1 audiência de interessados (mantendo-se a decisão de indeferimento), 1 processo que ficou pendente a aguardar o envio da Autorização de Residência do candidato e 9

deferimentos; → 4 do ASEC-CP, sendo que 1 dos processos é relativo a uma candidatura do ano de 2014.

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

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

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

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

Em 2016, a DSEMI desenvolveu as seguintes atividades:

- ✓ Elaboração/atualização da informação constante das fichas específicas sobre trabalhar no estrangeiro, disponibilizadas no Portal das Comunidades portuguesas;
- ✓ Participação em seminário promovido pela ACT sobre Agências Privadas de Colocação, na Casa Pia de Lisboa;
- ✓ Realização de duas sessões de informação “Pretendo emigrar, o que preciso saber?”, organizadas pelo Centro das Comunidades Madeirenses e Migrações;
- ✓ Atribuição de um subsídio, no valor de 14.800,00€, ao Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias da Construção, Madeiras, Mármore, Pedreiras, Cerâmica e Materiais de Construção de Portugal, para promoção do tema “Campanha Emigrar para a Europa e Fora da Europa”;
- ✓ Início do processo de revisão das 17 fichas informativas disponíveis no Portal das Comunidades Portuguesas;
- ✓ Realização de 174 atendimentos presenciais, telefónicos e por correio eletrónico.

▪ **Apoio social e acolhimento a cidadãos portugueses repatriados e expulsos/deportados**

Foram apoiadas 36 repatriações, 10 das quais referentes a repatriações sanitárias e 26 a repatriações com apoio social.

Foi providenciado acolhimento (apoio social) a 22 expulsos/deportados, originários do Reino Unido (8), EUA (6), Equador e Peru (2), Colômbia, França, Suíça e Gabão (1).

▪ **Apoio jurídico a deportados dos EUA**

No âmbito do contrato celebrado entre a DGACCP e a firma *Watt&Sylvia*, *advogados e consultores jurídicos*, em novembro de 2000, para patrocínio judiciário aos portugueses residentes nos EUA em risco de deportação, em 2016, de um total de 7 processos analisados, encontram-se todos pendentes.

▪ Apoio jurídico a expulsos do Reino Unido

No âmbito do contrato celebrado entre o Consulado Geral de Portugal em Londres e a firma *Nabas International Lawyers*, em outubro de 2015, para patrocínio judiciário aos portugueses residentes no Reino Unido em risco de expulsão, aguarda-se o relatório do trabalho realizado pela firma solicitado ao respetivo Posto.

▪ Operação Natal

Foram apoiados na época natalícia 219 cidadãos nacionais reclusos no estrangeiro, abrangendo 23 países. Representou um encargo de 8.006,56 €.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantir o apoio a iniciativas de âmbito cultural que contribuam para reforçar a ligação a Portugal 	90% de concretização das iniciativas (5 previstas)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superado. 9 iniciativas concretizadas

▪ Apoio a jovens luso-descendentes

- Bolsas de estudo SECP: Por fatores exógenos à DGACCP não foi possível financiar a habitual quota de bolsas adstrita à SECP;
- Concursos literários: 11ª edição das Olimpíadas da Língua Portuguesa, realizada pela Associação Cultural de Expressão Portuguesa (Suíça). Este apoio significou um encargo no valor de 2.500,00€;
- Encontro de Jovens "Portugueses de Lá, Portugueses de Cá", realizado pela associação *Cap Magellan* (França). Este apoio significou um encargo no valor de 3.000,00€;
- Colóquio "1^{os} Estados Gerais da Lusodescendência", realizado pela associação *Cap Magellan* (França). Este apoio significou um encargo no valor de 20.000,00€¹;
- Encontro entre Jovens luso-descendentes Brasil-Canadá, realizado pela Casa do Distrito de Viseu no Rio de Janeiro (Brasil). Este apoio significou um encargo no valor de 1.000,00€.

▪ Apoio ao Associativismo

- Jornadas da Comunidade, realizado pela Força Luso-descendente (Bélgica). Este apoio significou um encargo no valor de 1.000,00€;
- Seminário sobre o associativismo, realizado pelo *Portuguese Athletic Club* (EUA). Este apoio significou um encargo de 4.360,00 USD;
- 13º Encontro de Associações Portuguesas em França, realizado pela Coordenação das Coletividades Portuguesas de França - CCPF. Este apoio significou um encargo de 5.000,00 €;

¹ Iniciativa apoiada em 2016 e concretizada em Janeiro 2017.

- Portal 2016, realizado pela Associação de Pós-Graduados Portugueses na Alemanha - ASPPA (Alemanha). Este apoio significou um encargo de 1.300,00 €.

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

Realizado pela associação CIVICA (França). Este apoio significou um encargo no valor de 7.500,00€.

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

Deram entrada um total de 128 propostas de atividades/iniciativas apresentadas por associações e centros difusores de cultura portuguesa, ao abrigo do Regulamento de Atribuição de Apoios pela DGACCP (Despacho nº 16155/2005 de 12 de julho, publicado no DR nº 141/05 (2ª série), de 25 de julho de 2005), o que significou um encargo no valor total de 323.799,21 € € (13.150,00 € pela DGACCP e 310.649,21 € pelo FRI sob proposta da DGACCP).

As propostas recebidas foram referentes a atividades/ iniciativas enquadradas nos planos de atividades das associações de portugueses, designadamente atividades culturais, recreativas e desportivas; comemoração de efemérides (25 de abril e Dia de Portugal); participação cívica e política nos países de acolhimento; semanas culturais; exposições e espetáculos; deslocações de grupos; melhoramentos de sedes e promoção da língua portuguesa.

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

- Cursos de língua portuguesa – Instituto Lusófono de Pontault-Combault (França);
- 11ª edição das Olimpíadas da Língua Portuguesa – Associação Cultural de Expressão Portuguesa (Suíça);
- Palestra sobre Leitura Infantil – Associação de Pais de Sierre (Suíça);
- 40º Congresso da Luso-American Education Foundation – LAEF: “Novas Rotas para a Língua Portuguesa” (EUA).

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

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

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	30 jun./30 dez.	▪ 30 jun./23 dez.

Foram elaborados 4 relatórios semestrais: 2 sobre cidadãos portugueses expulsos/deportados e 2 sobre cidadãos portugueses repatriados com apoio social e sanitário. Em ambos os casos, procedeu-se à caracterização por país de proveniência, escalão etário, sexo, motivos, locais de nascimento e acolhimento em Portugal.

Relativamente aos relatórios sobre nacionais expulsos/deportados, foi dado especial enfoque aos portugueses deportados dos EUA e do Canadá, pelo facto de Portugal ter celebrado protocolos sobre esta matéria com estes dois países, e aos expulsos do Reino Unido, atendendo à conjugação do articulado da Diretiva Comunitária 2004/38/CE do Parlamento e do Conselho de 29 de abril com o Brexit. O patrocínio judiciário facultado pelas firmas de advogados *Watt&Sylvia, advogados e consultores jurídicos* e *Nabas International Lawyers* foi também relevado nestes Relatórios.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Atualizar fichas-país da Campanha “Trabalhar no Estrangeiro”	12 atualizações de fichas	▪ Superado. 14 fichas atualizadas

Foi solicitada aos vários postos da rede consular atualização da informação constante das fichas específicas sobre trabalhar no estrangeiro, disponibilizadas no Portal das Comunidades portuguesas: Alemanha, Austrália, Canadá, EAU, Espanha, EUA, França, Holanda, Luxemburgo, Moçambique, Qatar, Reino Unido, Suíça e Turquia.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	80% de execução do plano de formação aprovado (7 ações) 3,5/nível de satisfação dos colaboradores	▪ Superado. 9 ações de formação frequentadas 3,87/nível de satisfação dos colaboradores

Foram frequentadas 9 ações de formação (Smartdocs V4; Excel Avançado; Técnicas de Escrita Profissional; Inglês A22; Espanhol Inicial 2; "Saúde Mental e Direitos Humanos"; Exercício "Processo de Planeamento de Operações NATO"; "O Presente e o futuro da segurança transatlântica"; "Os Regimes de Sanções das Nações Unidas") por 12 colaboradores da EMI, para além da formação *On Job*.

Os colaboradores preencheram ainda o *Questionário de satisfação para colaboradores (online)*, sendo o nível global de satisfação de 3,87 (grau de satisfação de 1 a 5).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Garantir a satisfação dos utilizadores 	3,5/nível de satisfação dos utilizadores	<ul style="list-style-type: none"> Superado. 4,49/ nível de satisfação dos utilizadores

Foram preenchidos questionários *online* e outros referentes a atendimentos presenciais, sendo o nível global de satisfação de 4,49 (grau de satisfação de 1 a 5).

Atividades não diretamente relacionadas com os objetivos estratégicos e operacionais
<ul style="list-style-type: none"> Participar e acompanhar todos os processos negociais na área da Segurança Social <ul style="list-style-type: none"> Reunião preparatória de acompanhamento da aplicação do Acordo sobre Segurança Social entre Portugal e os EUA, 6 de setembro; Reunião de acompanhamento da aplicação do Acordo sobre Segurança Social entre Portugal e os EUA, 19 a 20 de setembro; Ratificação da Argentina da Convenção Multilateral Ibero-Americana de Segurança Social, a 1 de agosto de 2016; Diligências relativas à entrada em vigor da Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e as Filipinas; Diligências relativas à entrada em vigor do Acordo de Revisão da Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e Cabo Verde; Preparação da negociação de uma Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e a China; Preparação da negociação de uma Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e Israel; Preparação da negociação de uma Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e a Turquia; Preparação do processo de aprovação da Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e a Índia assinada em Nova Deli, em 4 de março de 2013. Há ainda a destacar: <ul style="list-style-type: none"> Realização de diligências em matéria de Segurança Social com os seguintes países: Argélia, Marrocos, Moçambique;

- Realização de diligências com a Direção-Geral da Segurança Social, Centro Nacional de Pensões, com o Departamento de Prestações e Contribuições – Relações Internacionais, ISS, IP.;
- Realização de diligências com organizações nacionais, a saber:
 - Autoridade para as Condições do Trabalho;
 - Autoridade Tributária e Aduaneira;
 - Centro Nacional de Pensões;
 - Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais;
 - Direção-Geral da Segurança Social;
 - Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social;
 - Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P.;
 - Instituto da Segurança Social, I.P.

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

- Reuniões dos Comitês Técnico e Consultivo para a Livre Circulação de Trabalhadores da Comissão Europeia – Bruxelas, 7 e 8 de abril, 24 e 25 de novembro;
- Reunião do Grupo de Trabalho Migrações da OCDE – Paris, 16 e 17 de junho.

▪ **Equipa Interdepartamental para a Igualdade**

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

▪ **Outros grupos de trabalho**

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

- Conselho Consultivo das Migrações;
- Grupo Técnico de Acompanhamento do Plano Estratégico para as Migrações (PEM);
- Ponto focal para acompanhamento dos assuntos relacionados com o Brexit.

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

O Protocolo de Cooperação Rede das Comunidades Portuguesas entre a DGACCP, a AICEP e o Pólo de Competitividade das Tecnologias de Informação e Comunicação e Eletrónica (TICE), assinado em 26 de abril de 2013, destina-se à promoção e expansão da Plataforma da Diáspora Portuguesa, a qual visa “o registo *online* de empresas nacionais e empresas estrangeiras constituídas legalmente por cidadãos nacionais e luso-descendentes, bem como o registo *online* de cidadãos nacionais e luso-descendentes que exerçam atividades de reconhecido interesse e relevo na Diáspora” (cláusula segunda do Protocolo).

No que concerne às obrigações atribuídas à DGACCP, cabe à DSEMI a representação da DGACCP na Comissão de Gestão e Acompanhamento (órgão responsável pela execução do Protocolo em apreço) nas diversas reuniões do Grupo de Trabalho. Em 2016, não foram convocadas reuniões.

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

Em 2014, mediante a assinatura de um protocolo de cooperação, a DGACCP integrou o grupo de parceiros institucionais da Assembleia da República na iniciativa “Parlamento dos Jovens”, dirigida a jovens do 2º e 3º ciclos dos ensinos básico e secundário, a fim de incentivar a participação cívica e política de jovens nacionais e lusodescendentes. Esta é uma ação anual.

Cabe à DGACCP a divulgação da iniciativa junto de potenciais candidatos, localizados nos círculos eleitorais da Europa e Fora da Europa, bem como o pagamento das viagens dos participantes finais (1 professor + 2 alunos/ por sessão nacional/ por círculo eleitoral).

▪ **Protocolo DGACCP e o INE**

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

▪ **Grupo de Trabalho constituído para melhorar a informação a disponibilizar ao cidadão, no âmbito da coordenação internacional de legislação de segurança social**

Não se realizou nenhuma reunião em 2016.

▪ **Grupo de Trabalho constituído para a transposição da Diretiva 2014/54/UE do parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril**

Grupo de trabalho extinto porque, entretanto, iniciou-se o processo legislativo.

▪ **Relatório Anual sobre Emigração**

A DSEMI colaborou ainda na elaboração de conteúdos destinados ao Relatório da Emigração 2016 coordenado pelo GSECP (remessas, deportados/expulsos, ASIC-CP e ASEC-CP, menores, apoio ao associativismo e questões laborais).

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2016

▪ **Relatório anual sobre cidadãos portugueses expulsos/deportados - 2015**

A DSEMI elaborou ainda o Relatório anual sobre cidadãos portugueses expulsos/deportados em 2015, com os dados consolidados da rede consular e das autoridades locais competentes.

▪ **Ação de formação *e-learning* sobre segurança social**

Encontra-se em fase de preparação, juntamente com o Centro de Formação do IDI, uma ação de formação em regime de *e-learning* sobre segurança social, cujos destinatários serão os funcionários consulares. Os conteúdos deste curso serão validados pelos Serviços competentes da Segurança Social portuguesa.

▪ **BREXIT**

Integração de um grupo de trabalho interministerial que prepara e acompanha as matérias relativas ao BREXIT.

▪ **Menores**

Levantamento e sistematização da situação, no RU, dos menores de nacionalidade portuguesa retirados às suas famílias.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	3
Diplomatas	1
Técnico Superior	6
Assistente Técnico	2
Assistente operacional	-
Total	12

Autoavaliação
<p>Em termos de recursos humanos, em 2016, a DSEMI registou a saída de dois técnicos superiores e a entrada de um diplomata e de um técnico superior, por via da mobilidade interna. Não obstante as alterações provocadas por motivos quer endógenos, quer exógenos, a DSEMI procurou cumprir os vários objetivos definidos no QUAR 2016, tentando otimizar os seus recursos humanos, num total de 12 funcionários.</p> <p>Nesse sentido, considera esta Direção de Serviços ter correspondido às expetativas e previsões para o ano de 2016, 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"> • Objetivo 2. Assegurar o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados; • Objetivo 4. Implementar um conjunto de medidas visando o apoio cultural, social e jurídico das comunidades portuguesas; • Objetivo 5. Garantir o apoio a iniciativas de âmbito cultural que contribuam para reforçar a ligação com Portugal; • Objetivo 6. Assegurar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas. <p>Para além de dar continuidade às suas competências habituais, a DSEMI esteve ainda envolvida na 3ª edição da "Campanha Trabalhar no Estrangeiro – Informe-se antes de partir".</p>

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

Foi também elaborado um relatório anual sobre cidadãos portugueses expulsos/deportados em 2015, com os dados consolidados da rede consular e das autoridades locais competentes.

Sendo ainda um Serviço que mantém diariamente um contacto com o público, por telefone, correio eletrónico ou presencialmente, continua a não registar qualquer reclamação por parte dos inúmeros utentes. Em termos globais, o nível de satisfação dos utilizadores da DSEMI traduziu-se num grau de satisfação de 4,49 (escala de 1 a 5).

Deram entrada um total de 3.585 documentos e foram expedidos um total de 2.625 documentos, tendo sido abertos um total de 247 processos.

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

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

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

OBJETIVOS 2016

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

Direcção de Serviços de Emigração

AVALIAÇÃO FINAL

Tipologia dos Objectivos (EFQM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIACÃO	
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a satisfação dos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores externos	[3,5]	5,0%	4,49	128%	5	1,1	4,50	
	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados	Taxa de pessoas abrangidas	[90%]	10,0%	100,0%	111%	5			
					Percentagem de respostas face às solicitações	[90%]	5,0%	100,0%	111%	5			
			EF	Garantir a atualização e produção de informação sobre as comunidades portuguesas e sua caracterização	Número de informação produzida	[100]	7,0%	141	141%	5			
EF			Implementar um conjunto de medidas visando o apoio cultural, social e jurídico das comunidades portuguesas	Grau de concretização das iniciativas	[90%]	15,0%	100,0%	111%	5				
EF			Garantir o apoio a iniciativas de âmbito cultural que contribuam para reforçar a ligação a Portugal	Taxa de realização das ações previstas no Plano de Atividades aprovado	[90%]	15,0%	100,0%	111%	5				
Resultados- Chave do Serviço/ Actividade			Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas	Taxa de associações e centros difusores de cultura abrangidos	[90%]	10,0%	100,0%	111%		5
	Percentagem de resposta às solicitações	[90%]					5,0%	100,0%	111%	5			
	EF	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos			Data de apresentação relatórios referentes a nacionais expulsos/ deportados e repatriações sanitárias	30 jun./30 dez.	5,0%	30 jun./23 dez.	100%	3			
	Eficácia	E			Atualizar fichas-país da Campanha "Trabalhar no Estrangeiro"	Número de fichas atualizadas	[12]	5,0%	14	117%	5		0,25
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos		Q	Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	[80%]	5,0%	100,0%	125%	5		0,50
				Q		Nível de satisfação dos colaboradores	[3,5]	5,0%	3,87	111%	5		

Dirigente:
Data:

Dra. Rosa Isabel Campizes

100%

AVALIAÇÃO 4,50

Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas – DSVCP
Relatório de Atividades 2016

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

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

Responsável: Paulo Pocinho

Missão/Atribuições:

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

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
▪ Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores	Nível de satisfação dos utilizadores (3 a 4)	▪ Superado. O nível de satisfação dos utilizadores foi de 4,24.
▪ 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. Tiveram lugar 701 eventos sem que tenham sido registadas reclamações por parte das respetivas organizações.

▪ 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 7,3 dias.
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%.
▪ 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.
▪ Promover a negociação de Acordos bilaterais de supressão de vistos	Número de dias para seguimento do processo (10 a 14 dias úteis).	▪ Superado. O número médio de dias para seguimento do processo foi de 8,5 dias.
▪ Assegurar as respostas no âmbito da Linha Azul e do endereço vistos@	Prazo médio de resposta (2 a 3 dias úteis)	▪ Superado. O prazo médio de resposta às chamadas telefónicas e comunicações escritas via email foi de 1,5 dia.
▪ Acompanhar a monitorização dos PSE.	Prazo de resposta às solicitações (5 a 10 dias úteis).	▪ Cumprido. O prazo de resposta às solicitações foi de 7 dias.
▪ 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)	▪ Cumprido. O tempo médio de concessão de visto de negócios foi de 1,49 dia.
	Tempo médio de concessão de vistos de estudantes (5 a 17 dias)	▪ Cumprido. O tempo médio de concessão de vistos a estudantes foi de 9,8 dias.
▪ Assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito do regime Autorização de Residência para Atividade de Investimentos.	Tempo médio de resposta às solicitações (4 a 8 dias)	▪ Cumprido. O prazo médio de resposta é de 6 dias.

<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 (12 a 14 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 0,32 dias, não chegando a 1 dia. ▪ Superado. O tempo médio de análise dos pedidos de visto C com consultas a outros Serviços foi de 9,5 dias. ▪ Superado. O tempo médio de análise dos pedidos de visto de longa duração foi de 10,3 dias.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores 	<p>Taxa de execução do plano de formação aprovado (75% a 85%)</p> <p>Nível de satisfação dos colaboradores (3 a 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumprido. Foram previstos no plano de formação a frequência 2 cursos por parte de cada funcionário. Contados 16 funcionários por média ponderada, cada um deles realizou 1,5 curso pelo que se apurou uma taxa de execução de 75%. ▪ Cumprido. O nível de satisfação dos colaboradores foi de 3,81.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar em Bruxelas o acompanhamento de Grupos e Comitês no âmbito dos vistos 	<p>Assegurar todas as reuniões, salvo motivo(s) de força maior</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumprido Foi assegurada a participação nas reuniões em Bruxelas.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participação em reuniões interministeriais em matéria de vistos e circulação de pessoas 	<p>Assegurar todas as reuniões, salvo motivo(s) de força maior</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumprido Foi assegurada a participação nas reuniões em Bruxelas.

<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 	<p>Assegurar a gestão do <i>stock</i> de vinhetas que permita abastecer, em tempo, os postos consulares</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Foi assegurado o stock de vinhetas e a sua remessa, em tempo, aos postos consulares e alertados os mesmos para que o façam com a antecedência de 4 dias. Ainda assim, requisições que não cumpram esta antecedência têm sido satisfeitas.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proposta de parecer DGACCP no âmbito dos vistos de trabalho subordinado com ausência de contingente 	<p>Assegurar a preparação de decisão superior a estes pedidos (1 a 3 dias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O prazo tem sido cumprido, exceto em períodos de ausência dos funcionários por motivo de férias ou formação.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introdução de formulários de pedidos de visto de postos consulares não informatizados ▪ Introdução e verificação de vinhetas 	<p>Introdução dos formulários (1 a 2 dias)</p> <p>Introdução e verificação de vinhetas (3 a 5 dias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os formulários foram introduzidos no próprio dia. ▪ As vinhetas são verificadas no prazo indicativo de 5 dias.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atualizar os conteúdos do Portal das Comunidades Portuguesas e das Páginas Internet dos postos consulares e da Intranet da DGACCP, no âmbito da legislação Schengen 	<p>Assegurar a atualização de conteúdos (1 a 3 dias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superado Os conteúdos têm sido atualizados de imediato quando são sinalizadas as alterações.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Articulação com SEF e SIS relativamente a questões de imigração ilegal e segurança nacional 	<p>Envio da informação e processos nos prazos definidos por Lei.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os prazos foram cumpridos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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). 	<p>Negociação dos acordos de representação no prazo de 6 meses</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superado O prazo de negociação dos acordos de representação foi, em média, de 90 dias úteis.
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de estatísticas sobre emissão de vistos Schengen nos postos consulares portugueses 	<p>Prazo de resposta indicado pela COM</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O prazo estabelecido pela COM foi cumprido.

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2016

Os Projetos/Atividades desenvolvidas foram previstas, importando, contudo, especificar algumas que não estão nomeadas:

- O acompanhamento do *Visa Waiver*,
- O apoio direto em matéria de vistos a estabelecimentos de ensino superior/investigação,
- A articulação com a DGPE e GAR/SEF para a reinstalação de refugiados no nosso país provendo os necessários vistos e documentos de viagem quando indocumentados e encaminhando pedidos de informação sobre esta matéria,
- A participação no grupo de trabalho de preparação e organização da WEBSUMMIT 2016.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	3
Diplomatas	1
Técnico Superior	9
Assistente Técnico	4
Assistente operacional	
Total	17

Autoavaliação

No cômputo geral, esta Direção de Serviços correspondeu às expetativas e previsões para o ano de 2016, tendo inclusivamente superado grande parte das metas que se propôs atingir.

De entre os objetivos claramente superados, afigura-se adequado destacar: i) a melhor articulação com entidades públicas e privadas promotoras de conferências, congressos e grandes eventos; ii) a prestação de informação aos postos consulares, entidades públicas e privadas em matéria de vistos e circulação de pessoas; iii) a coordenação da implementação do projeto Schengen Center em S. Tomé; iv) a negociação de Acordos bilaterais de supressão de vistos; v) as respostas facultadas no âmbito da Linha Azul e do endereço vistos@; vi) a redução do tempo de análise dos pedidos de visto de curta duração, sem consulta, e de longa duração.

Relativamente aos objetivos atingidos, salientam-se: i) assegurar a elaboração de contributos para visitas oficiais; ii) acompanhar a monitorização dos PSE; iii) assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito do regime de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI); iv) uniformizar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos. O objetivo da formação foi cumprido, bem

como se atingiu o cumprimento no que se refere à satisfação dos colaboradores.

Todavia, à semelhança dos anos anteriores, a superação de seis objetivos só foi possível graças a um redobrado empenho dos membros da equipa DSVCP que para além de assegurarem as suas funções, tiveram ainda a seu cargo a formação de um novo elemento que reforçou a equipa num período de ausências legalmente justificadas.

Face a quanto precede, esta Direção de Serviços considera que o balanço relativamente aos objetivos propostos foi francamente positivo na medida em que foram superados mais de metade dos objetivos, com evidência através da evolução do número de vistos concedidos em relação ao ano anterior.

	2015	2016
Vistos Schengen	168.928	176.827
Vistos Nacionais	16.941	20.121

OBJECTIVOS 2016												
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 a 4]	15,0%	4,24	106,00%	5	1,3	
			Q	Melhor articulação com entidades públicas e privadas promotoras de Conferências, Congressos e grandes eventos	Número de reclamações apresentadas pelas entidades promotoras	[1 a 2]	10,0%	0	150,00%	5		
Resultados-Chave do Serviço/ Atividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	ef	Assegurar a informação aos postos consulares, entidades públicas e privadas em matéria de vistos e circulação de pessoas	Tempo médio de tratamento da informação a transmitir	[8 a 10 dias úteis]	15,0%	7,3	108,75%	5	2,8	4,30
			ef	Coordenar a implementação projeto Schengen Visa Center em São Tomé	Percentagem de contributos entregues no prazo previsto	[80% a 90%]	5,0%	100%	111,11%	5		
			ef	Assegurar a elaboração de contributos para visitas oficiais	Prazo de resposta às solicitações	[1 a 5 dias úteis]	5,0%	3	100,00%	3		
			ef	Promover a celebração de Acordos bilaterais de supressão de vistos	Número de dias para seguimento do processo	[10 a 14 dias]	6,0%	8,5	115,00%	5		
			ef	Assegurar as respostas no âmbito da Linha Azul e do endereço vistos@	Prazo médio de resposta	[2 a 3 dias úteis]	5,0%	1,5	125,00%	5		
			ef	Acompanhar a monitorização dos PSE	Prazo de resposta às solicitações	[5 a 10 dias úteis]	5,0%	7	100,00%	3		
			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%	1,49	100,00%	3		
					Tempo médio de concessão de vistos de estudantes	[5 a 17 dias]	3,0%	9,8	100,00%	3		
			ef	Assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito do regime da Autorização de Residência para Atividades de Investimento (ARI)	Tempo médio de resposta a solicitações	[4 a 8 dias]	9,0%	6	100,00%	3		
			ef	Assegurar a análise dos pedidos de visto de curta duração sem ou com consultas a outros Serviços, e de longa duração nos prazos definidos	Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração sem consultas a outros Serviços	[1,5 a 4,5 dias]	3,0%	0,32	178,67%	5		
					Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração com consultas a outros Serviços	[10 a 12 dias]	3,0%	9,5	105,00%	5		
					Tempo de aálise dos pedidos de visto de longa duração	[12 a 14 dias]	3,0%	10,3	114,17%	5		
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%	75%	100,00%	3	0,3	
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 4]	5,0%	3,87	100,00%	3		
Dirigente:		Paulo Pocinho										
Data:								AVALIAÇÃO 4,30				

Direção de Serviços Regional – DSR
Relatório de Atividades 2016

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

Unidade orgânica: Direção de Serviços Regional do Porto (DSR)**Responsável:** Jorge Carlos Miranda Oliveira**Missão/Atribuições:**

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

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

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none">▪ Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores	Nível de Satisfação dos utilizadores: 3 a 3,999	<ul style="list-style-type: none">▪ Nível de satisfação 4, 29 após a realização do Questionário de Satisfação. Taxa de realização: 107,28%
<ul style="list-style-type: none">▪ Implementar um conjunto de medidas visando a melhoria do apoio técnico aos Gabinetes de Apoio ao Emigrante:<ul style="list-style-type: none">○ Responder às solicitações dos GAE'S	Percentagem de resposta face às solicitações: 85% a 95%	<ul style="list-style-type: none">▪ Resposta a 100% das solicitações (3222 pedidos de esclarecimentos respondidos). Taxa de realização: 105,26%

<ul style="list-style-type: none"> ○ Tempo de resposta ○ Atualização dos técnicos dos GAE'S através de formação contínua 	<p>Manteve-se a redução do tempo de resposta às solicitações sem descurar a qualidade das mesmas, considerando a sua complexidade técnica – 2 dias</p> <p>Manter uma formação contínua aos técnicos dos GAE'S – elaboração de Notas Informativas</p> <p>Formação inicial dos técnicos dos novos GAE'S protocolados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo de resposta - 2 dias Taxa de realização: 100% ▪ Foi ministrada formação em 14 novos GAE'S. ▪ Formação continuada ao longo do ano através da troca de informação. ▪ Notas informativas: França, Suíça e Reg. Comunitária, Dossier de Apoio atualizado.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio jurídico - social aos utentes do Serviço (com exceção dos GAE) ○ Assegurar o atendimento jurídico e social dos utentes ○ Tempo de resposta ○ Formação aos técnicos da DSR 	<p>Percentagem de respostas face às solicitações: 85% a 95%</p> <p>Redução do tempo de resposta às solicitações sem descurar a qualidade das mesmas considerando a sua complexidade técnica – 20 minutos</p> <p>Manter uma formação contínua aos técnicos da DSR, considerando o constante evoluir das matérias em causa</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resposta a 100% das solicitações (4821 pedidos de esclarecimentos respondidos) Taxa de realização: 105,26% ▪ 20 minutos Taxa de realização de 100% ▪ Foram realizadas 6 reuniões / formações
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio aos utentes das legalizações de documentos de países não subscritores da Convenção de 		

<p>Haia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Assegurar o atendimento integral de todos os pedidos efetuados ○ Entrega dos documentos devidamente legalizados no mesmo dia, quando os mesmos não ultrapassam os 20 documentos por utente ○ Tempo médio de resposta: pretende-se celeridade das legalizações de documentos, considerando a sua importância para as empresas e a economia nacional 	<p>Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos: 85% a 95%</p> <p>Taxa de execução de 75% a 85%</p> <p>Tempo médio de resposta: 15 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 100% dos pedidos foram atendidos: 13726 utentes atendidos Taxa de realização: 105,26% ▪ Entrega dos documentos no mesmo dia a 100% Taxa de realização: 117,65% ▪ Tempo médio de análise e entrega, 10 minutos Taxa de realização: 150%
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efetuar avaliação dos GAE protocolados no ano de 2008 e aferir do respetivo nível de satisfação – 3: ○ Averiguar a operacionalidade dos Gabinetes, através de inquérito próprio que contempla as competências previstas no Protocolo ○ Averiguar o grau de satisfação dos Gabinetes considerando a interação permanente destes com a DSR, através de inquérito próprio 	<p>Gabinetes a avaliar: 3 – taxa de realização de 70% a 80%</p> <p>Meta a atingir: 3 a 3,999</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gabinetes avaliados: 3 Taxa de realização: 125% ▪ Grau de satisfação expresso 4,92. Taxa de realização: 123,03%
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses regressados em situação de precaridade económica e social (repatriações, deportações, expulsões e insuficiência económica): ○ Assegurar a receção dos portugueses regressados em situação de precaridade económica e social 	<p>Meta: 30 a 40 pessoas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 35 pessoas rececionadas Taxa de realização: 87,50%

<ul style="list-style-type: none"> ○ Assegurar a elaboração de um projeto de vida em colaboração com as instituições ligadas à área social da A.P. (ISS; IPSS; IEFP) 	<p>Meta a atingir: 85% a 95%</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 100% das solicitações foram enquadradas, encaminhadas e resolvidas Taxa de realização: 105,26%
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar e acompanhar candidatos sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" e cooperar na prevenção de atividades ilícitas: ○ Resposta às solicitações efetuadas ○ Continuidade do apoio no âmbito da temática "Trabalhar no Estrangeiro": <ul style="list-style-type: none"> - Distribuição de folhetos e cartazes - Confirmação da veracidade das ofertas de trabalho - Análise jurídica das ofertas de trabalho - Participação em Seminários com os parceiros do IEFP para divulgação da Emigração Segura - Participação em programas de rádio e televisão - Articulação com os GAE'S relativamente à campanha ▪ Comunicar e cooperar na prevenção de atividades ilícitas, em articulação com o ACT, IEFP e MP 	<p>Taxa de execução de 85% a 95%</p> <p>Efetuar 2 intervenções em seminários informativos</p> <p>Apoiar os GAE'S</p> <p>Comunicação ao MP as situações que configurem crime de burla</p> <p>Comunicação às entidades estrangeiras congéneres da ACT situações que configurem incumprimentos jus-laborais, quando não existam protocolos com a ACT</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ As 129 solicitações foram respondidas na totalidade. Taxa de realização: 105,26

<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: 75% a 85</p> <p>Nível de satisfação: 3 a 3,999</p>	<ul style="list-style-type: none"> 6 técnicos frequentaram formação. Taxa de realização: 117,65% Grau de satisfação expresso 3,87, após realização de questionário de satisfação aos colaboradores. Taxa de realização: 96,77%
---	--	---

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2016

- Participação no 1º Encontro dos Investidores da Diáspora
- Apresentação do livro /FEUP:
- Assinatura Protocolo DGACCP / ACM / Associação Mulher Migrante
- Assinatura 11 GAE'S 2ª Geração
- Encontro Nacional GAE'S – Coimbra
- Reunião CIM- área Metropolitana do Porto, Alto Minho, Alto Tâmega, Cávado, Ave e Transmontana

Recursos Humanos

Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	1
Diplomatas	1
Técnico Superior	2
Assistente Técnico	2
Assistente operacional	0
Total	6

Autoavaliação

Considera-se que os objetivos propostos para o ano de 2016 foram atingidos, permitindo-nos realçar a superação de muitos deles.

Tal só foi possível graças ao esforço de todos os funcionários envolvidos desta DSR que muito contribuíram para esse fim.

De realçar a Assinatura de 37 Protocolos de Gabinetes de Apoio ao Emigrante, incluindo 11 de 2ª Geração, perfazendo, a 31 de dezembro, um total de 111 GAE's.

OBJETIVOS 2016													
Organismo: Direção-Geral Dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas													
Direção de Serviços Regional										AVALIAÇÃO FINAL			
Tipologia dos Objetivos (EFQM)	Perspectiva dos Objetivos (BSC)	Tipologia dos Objetivos	Tipo	OBJETIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO	
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores	Nível de Satisfação dos Utilizadores	[3 a 3,999]	15,0%	4,29	107,28%	5	7,1	4,53	
				Implementar um conjunto de medidas visando a melhoria do apoio técnico aos Gabinetes de Apoio ao Emigrante	Percentagem de respostas face às solicitações	85% a 95%	3,75%	100%	105,26%	5			
				Tempo médio de resposta	2 dias	3,75%	2 dias	100,00%	3				
				Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio jurídico - social aos utentes do Serviço (com exceção dos GAE)	Percentagem de respostas face às solicitações	85% a 95%	7,5%	100%	105,26%	5			
				Tempo médio de resposta	20 min	7,5%	20 min	100,00%	3				
				Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio aos utentes das legalizações de documentos de países não subscritores de do Serviço (com exceção dos GAE)	Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos	85% a 95%	7,5%	100%	105,26%	5			
				Entrega de doc. para legalização no mesmo dia	75% a 85%	3,75%	100%	117,65%	5				
				Tempo médio de resposta	15 min	3,75%	10 min	150,00%	5				
Resultados - chave do Serviço/ Atividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional		Efetuar avaliação dos GAE protocolados no ano de 2008 e aferir do respetivo nível de satisfação	Nº de GAE's Protocolados em 2008: 3	70% a 80%	7,5%	100%	125,00%	5	1,7		
				Nível de satisfação dos GAE's	[3 a 3,999]	7,5%	4,92	123,03%	5				
				Assegurar a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses regressados em situação de precaridade económica e social (repatriações, deportações, expulsões e insuficiência económica)	Nº de pessoas abrangidas	30 a 40	7,5%	35	87,50%	3			
				Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos	85% a 95%	7,5%	100%	105,26%	5				
				Assegurar e acompanhar candidatos sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" e cooperar na prevenção de atividades ilícitas	Percentagem de respostas face às solicitações	85% a 95%	7,5%	100%	105,26%	5			
	Financeira	Eficiência económico-financeira									0,0		
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	75% a 85%	5,0%	100%	117,65%	5	0,4		
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 3,999]	5,0%	3,87	96,77%	3			
Dirigente:				Jorge Oliveira				100,0%		110,08%		4,47	AVALIAÇÃO 4,53

4.5. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

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

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

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

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			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.
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			<p>No MNE, as funções de controlo interno, de verificação da legalidade, regularidade e boa gestão competem à Inspeção Diplomática e Consular e à Secretaria Geral.</p> <p>Não dispondo a DGACCP de um núcleo de auditoria interna, apenas se encontram sistematizados, em forma de Manual de algumas unidades orgânicas, parte dos procedimentos que dão suporte à sua organização.</p> <p>No entanto, foram identificadas as normas que dão sustentação aos circuitos, sendo que as atividades/procedimentos, nomeadamente os fluxos de informação e a comunicação entre os diversos serviços, apresentam-se devidamente regulamentadas internamente, através de “Notas Internas”, “Circulares” ou “Informações Serviço”.</p>

1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			X	
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			A atuação de todos os funcionários do MNE rege-se pelo Código de Ética e de Conduta do Ministério dos Negócios Estrangeiros, aprovado em 17-06-2013.
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			A DGACCP prossegue uma política de formação do pessoal que visa garantir a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas. Para o efeito, efetua, anualmente, um levantamento das necessidades formativas junto das suas unidades orgânicas, que transmite ao Centro de Formação do MNE, entidade a quem compete a elaboração e implementação do Plano de Formação dos funcionários do MNE.
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			A DGACCP promove reuniões semanais de coordenação com os dirigentes das unidades orgânicas e contactos regulares entre a direção e os dirigentes intermédios, envolvidos na preparação de documentos técnicos, reuniões e desenvolvimento de projetos.
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?		X		A DGACCP em 2016 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%
2.4 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	X			41%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			A DGACCP observa os manuais de procedimentos internos em vigor no MNE e que são transversais a todos os organismos tutelados pelo MNE
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			A competência para a autorização da despesa está claramente definida em diplomas legais
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?			X	A DGACCP não elabora planos anuais de compras, estando a sua atividade nesta matéria limitada pelas regras do Sistema Nacional de Compras Públicas, pelo que as suas aquisições são efetuadas ao abrigo de procedimentos desenvolvidos pela Unidade de Compras do MNE.

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

4.6. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

Ações de melhoria a implementar em 2017

	Objetivos	Caracterização dos objetivos
	<ul style="list-style-type: none"> Continuidade do Programa de Permanências Consulares 	Utilização estratégica do programa permanências consulares do Programa de Permanências Consulares, implementado com sucesso em 2012, reforçado com a organização de permanências por período de tempo mais alargado, designadas de Antenas consulares, com o objetivo estratégico e operacional de aproximação do serviço consular a todos os setores das comunidades portuguesas e aumento/eficácia da capacidade de resposta da rede consular.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento de um Módulo de interoperabilidade do cidadão com o Sistema de Gestão Consular -eSGC 	<p>Pretende-se implementar através do sistema eSGC as seguintes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acesso online (tablet, smartphone, web) por parte do cidadão à sua ficha de inscrição consular com sede no eSGC, através de uma autenticação forte - credenciação com o CC ou através da Chave móvel digital -, possibilitando a consulta integral aos seus dados pessoais e a atualização dos seus dados de contacto. Serviço de Agendamento online, possibilitando ao utente a marcação e a realização de atos consulares da maneira mais prática e eficiente e, sempre que possível, fazendo-o sem se deslocar ao consulado fisicamente
	<ul style="list-style-type: none"> Continuidade do programa de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) em Portugal 	Promover a continuidade ao programa de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) em Portugal e a sua divulgação externa em função das orientações que sobre esta matéria sejam transmitidas.
	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar o incremento da rede de acompanhamento de portugueses em situação economicamente difícil e socialmente fragilizados 	Desenvolvimento da rede de acompanhamento de portugueses em situação economicamente difícil e socialmente fragilizados, envolvendo o movimento associativo local, instituições oficiais e outras de índole privada.
	<ul style="list-style-type: none"> Continuidade das ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro – Informe-se antes de partir" 	Pretende-se reforçar o seu âmbito de atuação nas matérias relacionadas com o regresso e integração em Portugal e divulgação da informação, promovendo, sempre que possível uma maior interação com os destinatários da informação e com os parceiros institucionais.

Processos	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento dos Gabinetes de Apoio ao Emigrante – GAE de 2ª geração e da acção conjunta com o Gabinete de Apoio ao Investidor da Diáspora – GAID, com vista à dinamização das potencialidades económicas dos Municípios junto das Comunidades Portuguesas • Disponibilização do novo Portal dos Gabinetes de Apoio ao Emigrante - GAE 	<p>Reformulação do conceito dos GAE'S com a introdução de novas valências, nomeadamente na área do empreendedorismo e da promoção das potencialidades económicas locais e do desenvolvimento regional.</p> <p>Implementação de um novo portal dirigido aos portugueses que estão emigrados, àqueles que já regressaram, bem como aos cidadãos que pretendam iniciar um processo migratório.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Promoção do Movimento Associativo da diáspora e dos centros difusores da cultura portuguesa nas comunidades portuguesas 	<p>Atribuição de prioridade a projetos do movimento associativo vocacionados para os jovens, capacitação/formação, recenseamento eleitoral/participação cívica e igualdade.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidade do Programa de Modernização da Rede Consular e dos instrumentos da acção consular 	<p>Implementação progressiva do novo Sistema Integrado de Gestão Consular – eSGC na Rede Consular.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Publicação de um novo Regulamento de atribuição de apoios financeiros pela DGACCP. • Atualização do Manual de Boas Práticas em matéria de apoios financeiros 	<p>O novo articulado procura adaptar objetivos e prioridades às novas realidades do movimento associativo, bem como contribuir para a clarificação de alguns procedimentos.</p> <p>Uma vez publicado o novo regulamento será atualizado o Manual de Boas Práticas em matéria de apoios financeiros.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Publicação de uma nova Tabela de Emolumentos Consulares 	<p>Atualização da Tabela de Emolumentos Consulares racionalizando-a e adequando-a aos normativos legais em vigor</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Alargamento dos balcões de Cartão de Cidadão e de SIRIC 	<p>Em coordenação com o IRN, pretende-se proceder à abertura de balcões de cartão de cidadão e de SIRIC na rede consular, assegurando a criação de condições técnicas e a disponibilização de formação para a implementação com sucesso das aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão nos Postos consulares.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidade do projeto interno de criação de bases de dados e seu tratamento 	<p>Utilização das bases de dados, enquanto instrumento de conhecimento, apoio e planeamento da atividade desenvolvida pelos Postos Consulares e utilização de ferramenta de <i>reporting</i> que permita o seu tratamento.</p>

3.7. Comparação do desempenho: *Benchmarking* nacional e internacional

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

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

Numa análise comparativa com os vários serviços internos e outros organismos tutelados pelo MNE, CNUNESCO e CAMÕES I.P., é possível concluir que, na generalidade, e para os mesmos indicadores em todos estes organismos, em 2016, foram cumpridas as metas definidas, conforme resultados que se apresentam:

Indicadores – 2016 (Benchmarking)

	Inquérito Satisfação dos Utilizadores	Inquérito Satisfação dos Colaboradores	Taxa de Formação
DGACCP	4.24	3.87	92.30%
DGPE	4,29	3,91	92,28%
DGAE	4,60	3,84	100%
CNUNESCO	3,99	3,63	100%
CAMÕES	4,29	3,61	100%

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.

A taxa de execução de formação obtida não obstante se ter situado acima da meta interna inicialmente prevista (entre 75% a 85%), deveu-se a razões de conveniência de serviço face aos recursos humanos existentes e às crescentes solicitações dos serviços, que impossibilitaram a sua integral realização. Ainda assim, conseguiu-se assegurar uma maior taxa de cobertura dos colaboradores da DGACCP, comparativamente com o resultado obtido ano anterior (91,25%).

3.8. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores

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

Nesse sentido, à semelhança de anos anteriores, em 2016, a DGACCP adaptou um questionário ao seu contexto, baseado no modelo de autoavaliação do desempenho organizacional (CAF - Common Assessment Framework).

Esse questionário, identificado no **Anexo II**, 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 questionário teve natureza confidencial e foi disponibilizado aos dirigentes intermédios e demais trabalhadores em exercício efetivo na DGACCP até Setembro de 2016, 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 75 trabalhadores, correspondendo a uma taxa de adesão de 29,33%.

Período de realização dos questionários: janeiro/2017.

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	3,76
Desempenho global da DGACCP	3,93
Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria na DGACCP	3,55
Envolvimento dos colaboradores na prossecução da missão e atribuições da DGACCP	3,86
Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão da DGACCP	3,54
Imagem da DGACCP	3,93
2. Satisfação com sistemas de gestão na DGACCP	3,82
Aptidão da gestão para comunicar	3,89
Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado na DGACCP	3,68
Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados na DGACCP	3,75
Postura da DGACCP face à mudança e à modernização	3,96
3. Satisfação com as condições de trabalho na DGACCP	4,05
Ambiente de trabalho na DGACCP	4,00
Horário de trabalho na DGACCP	4,26
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais	3,74
Igualdade de tratamento na DGACCP	3,93
Possibilidade de conciliar o trabalho na DGACCP com a vida familiar e assuntos pessoais e assuntos relacionados com a saúde	4,35
4. Níveis de motivação na DGACCP	4,13
Aprender novos métodos de trabalho	4,15
Desenvolver trabalho em equipa	4,20
Participar em projetos de mudança na DGACCP	4,19
Sugerir melhorias	3,96
5.1 Satisfação com a liderança na DGACCP - Direção Superior	4,01
Aceitam sugestões de melhoria	4,08
Delegam competências e responsabilidades	4,00
Estimulam a iniciativa das pessoas	4,00
Reconhecem e premeiam os esforços individuais e das equipas	3,96
5.2 Satisfação com a liderança na DGACCP - Direção Intermédia	3,76
Aceitam sugestões de melhoria	3,96
Delegam competências e responsabilidades	3,70
Estimulam a iniciativa das pessoas	3,79
Reconhecem e premeiam os esforços individuais e das equipas	3,61
6. Satisfação com os equipamentos, serviços e condições de segurança	3,55
Condições de segurança	3,35
Equipamentos informáticos disponíveis	3,69
Instalações e equipamentos de escritório	3,42
Software disponível	3,73
Total Geral	3,87

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

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

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.

5. Balanço Social

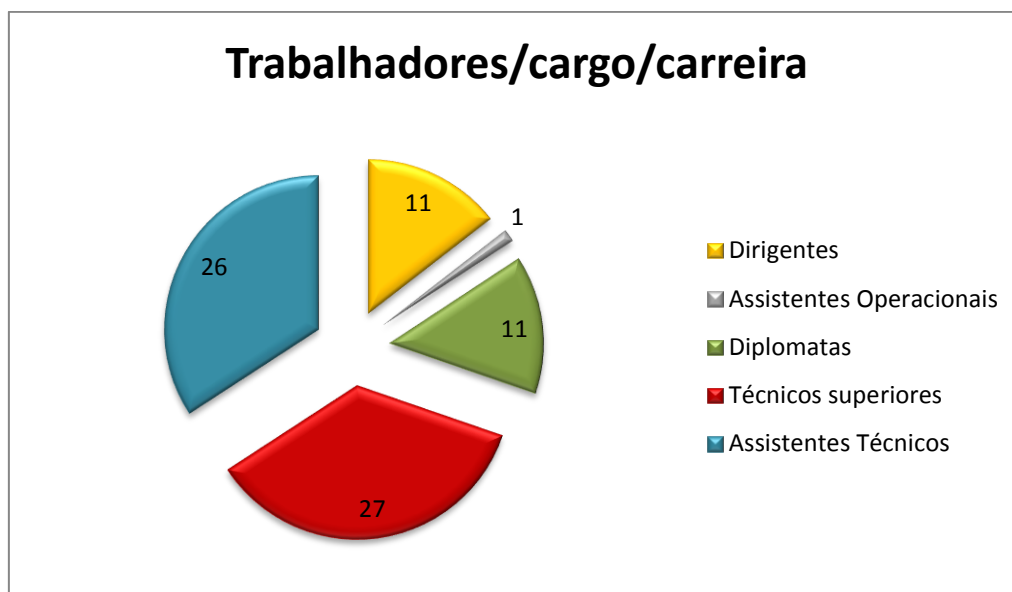
Neste capítulo sistematizam-se as principais temáticas vertidas no Balanço Social de 2016 da DGACCP, o qual foi elaborado nos termos do estipulado no Decreto-Lei nº 190/96 de 09 de Outubro.

Em 31 de dezembro de 2016, a DGACCP contava com 76 trabalhadores em exercício efetivo de funções, dos quais 71% vinculados por contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, 14,5% em comissão de serviço no âmbito da LVCR e 14,5% em regime de nomeação, conforme quadro e gráficos infra.

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

Cargo/Carreira	Comissão serviço no âmbito da LVCR		CTFP/Tempo Indeterminado		Nomeação		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F
TOTAL	4	7	16	39	9	2	28	48
Cargos de Direção	4	7					4	7
Direção superior	1	1					1	1
Direção Intermédia	3	6					3	6
Pessoal não Dirigente			16	39	9	2	24	41
Diplomata					9	2	9	2
Técnico superior			6	21			6	21
Assistente técnico			8	18			8	18
Assistente Operacional			1	0			1	0

Fonte: DGACCP

Gráfico 1: Repartição dos trabalhadores por Cargo e Carreira

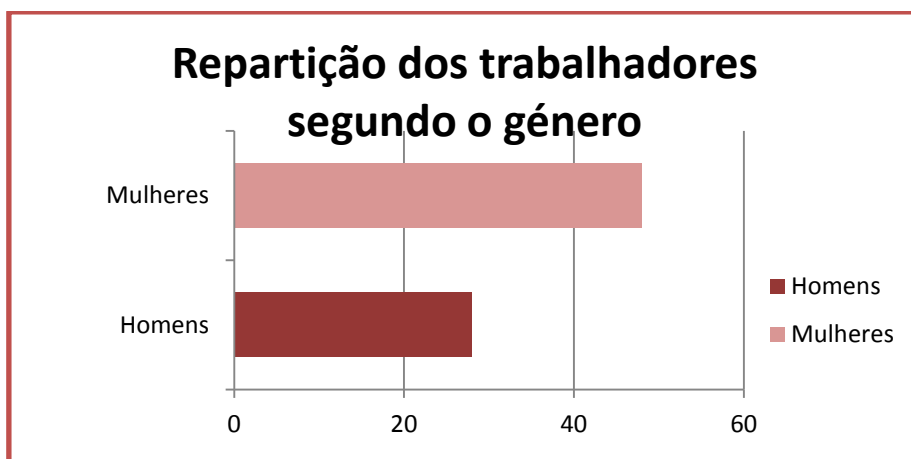
Fonte: DGACCP

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	11	11	27	26	1	76	
Gabinete do Diretor Geral	2	6	3	1	1	13	17%
Direção Serviços de Administração e Proteção Consular	3	1	7	15	0	26	34%
Direção Serviços Emigração	3	1	6	2	0	12	16%
Direção de Vistos e Circulação Pessoas	2	1	9	4	0	16	21%
Direção de Serviços Regional	1	1	2	2	0	6	8%
Comissão Organizadora do Recenseamento Eleitoral dos Portugueses no Estrangeiro (COREPE)	0	1	0	2	0	3	4%

Fonte: DGACCP

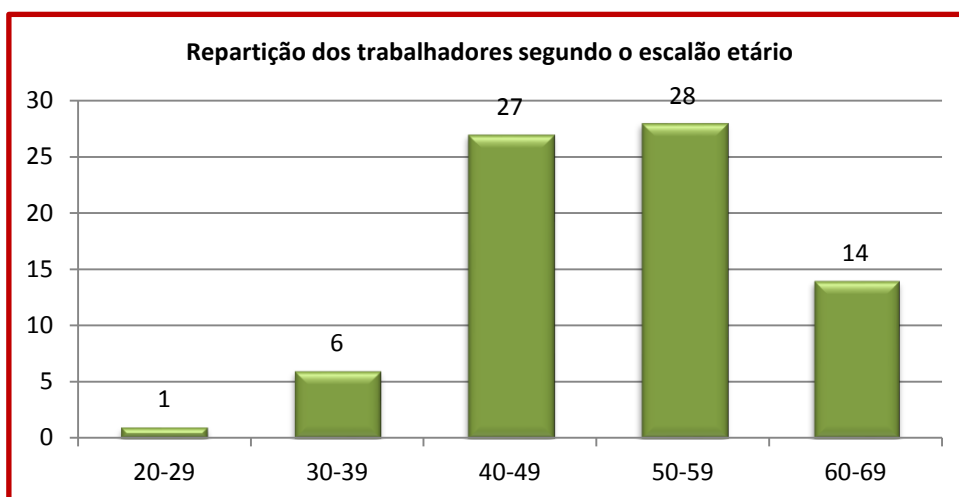
Analisando a distribuição dos trabalhadores por género, verifica-se uma predominância do sexo feminino, representando as mulheres 63% do total de funcionários da DGACCP e os homens 37% desse universo.

Gráfico 2: Repartição dos trabalhadores segundo o género

Fonte: DGACCP

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

Quanto à distribuição dos colaboradores por escalão etário, verifica-se que a idade média dos colaboradores da DGACCP se situa entre os 40 e os 59 anos.

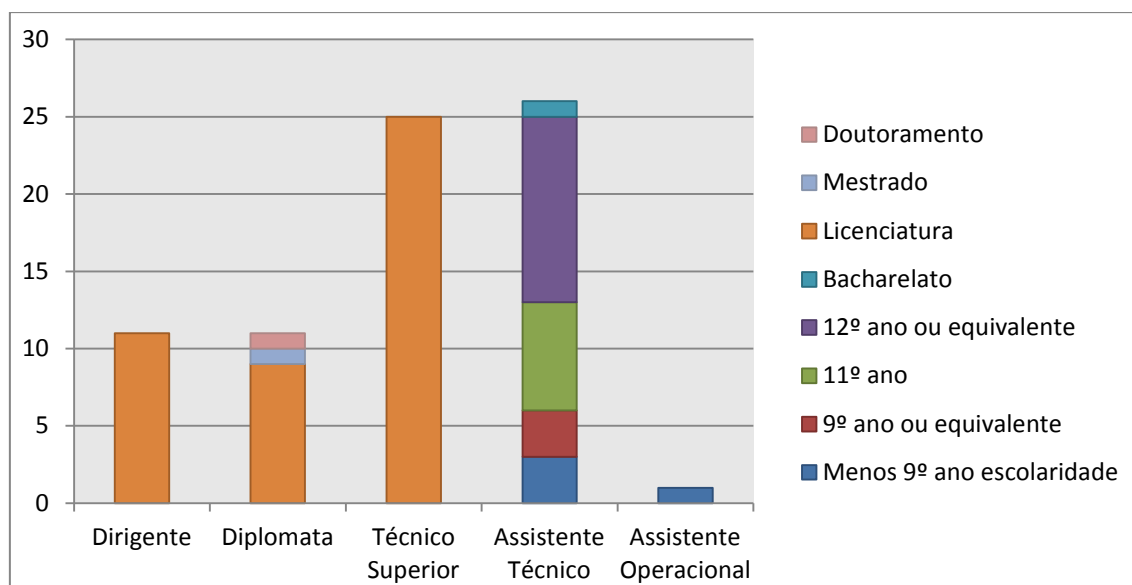
Gráfico 3: Repartição dos trabalhadores segundo o escalão etário

Fonte: DGA

Relativamente ao nível de habilitações dos trabalhadores da DGACCP, constata-se que cerca de 60% dos colaboradores detêm formação ao nível do ensino superior, incluindo bacharelato, licenciatura, mestrado e doutoramento.

Dos colaboradores com formação de nível superior a exercer funções não dirigentes na Direção-Geral (65), 41,5% estão integrados na carreira de Técnico Superior (27), 40% na carreira de Assistente Técnico (26) e 17% na carreira Diplomática.

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



Fonte: DGA

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

- Em termos de recursos humanos, pode afirmar-se que a maioria dos colaboradores da DGACCP (72%) está vinculada através do Contrato de Trabalho em Funções Públicas, encontrando-se os restantes, 14% vinculados na modalidade de nomeação e 14% nomeados em Comissão de Serviço;
- As categorias com maior número de colaboradores é a dos Assistentes Técnicos e a de Técnicos Superiores, com um peso no efetivo total de trabalhadores de 70%;
- 63% dos colaboradores são do sexo feminino e 37%, do sexo masculino;
- No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2016 ocorreu a entrada de 4 trabalhadores vinculados por CTFP por tempo indeterminado, em regime de mobilidade interna (1 da carreira de Assistente Técnico e 3 da carreira Técnica Superior) e ainda afetação de 2 funcionários da carreira diplomática;

- No sentido de fluxo inverso registaram-se, durante o ano de 2016, 5 saídas: 2 Técnicos Superiores (1 por aposentação e outro por mobilidade interna); 2 Assistentes Técnicos (1 por cessação da mobilidade e outro em comissão de serviço) e 1 funcionário da carreira diplomática;
- A maioria dos colaboradores da DGACCP (cerca de 72%) possui idades compreendidas no intervalo dos 40 aos 59 anos;
- A maior percentagem de colaboradores detém formação superior (cerca de 60%);
- No que concerne ao nível do absentismo, verificou-se que o mesmo está dentro de parâmetros normais, sendo os motivos também os mais correntes: ausências ao serviço por motivo de doença do próprio ou para apoio familiar, parentalidade, falecimento de familiar, etc.

6. Avaliação Global

A DGACCP encontrava-se, nos termos do seu QUAR, adstrita ao cumprimento de 13 objetivos para o ano de 2016. Da análise do resultado do mesmo, verifica-se que, em termos qualitativos, a avaliação final do serviço foi de 4,07, valor final que resulta da conjugação dos parâmetros de eficácia (4,25) de eficiência (3,85) e de qualidade (4,00).

Todos os objetivos fixados foram cumpridos ou superados.

Importa assinalar que o cumprimento dos objetivos foi superado em 7 dos 13 propostos, o que corresponde a uma superação da ordem dos 54% e que abrangeu todos os parâmetros (Eficácia, Eficiência e Qualidade). Num total de 24 indicadores, foi registada uma superação em 13 indicadores.

Todos os parâmetros foram superados. O parâmetro eficácia foi superado, com uma taxa de execução de 105,68%, na sequência da superação de 3 dos 4 objetivos. O parâmetro eficiência foi superado com uma taxa de execução de 108,07% e o parâmetro qualidade com uma taxa de 104,11%.

Pela análise da ponderação absoluta dos objetivos, constata-se que os objetivos 1,2,3 e 4 são os objetivos mais relevantes, verificando-se que destes 4 objetivos foram superados três (objetivos 1, 2 e 3) e atingido o restante (objetivo 4).

A taxa de realização final da Direção-Geral em 2016 situou-se nos **106,65%**, podendo concluir-se que o desempenho global foi claramente positivo.

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

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

Estes resultados demonstram claramente o empenho da DGACCP no cumprimento e mesmo superação dos objetivos que se propôs atingir em 2016.

6.1. Menção proposta pelo dirigente máximo

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

Assim, considerando os resultados alcançados por este organismo, designadamente a avaliação dos objetivos integrantes do QUAR – em que os treze objetivos foram atingidos, tendo sido superados sete –, correspondente a uma avaliação final de **4,07**, propõe-se, nos termos do n.º 1 do referido diploma legal, a atribuição da menção qualitativa de **Desempenho Bom**.

ANEXOS

Anexo I

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

**DGACCP/Direção de Serviços de Emigração**

	Decisão	Entidade	Assunto	País	Posto Consular	FRI	DGACCP
1	A	Provedoria da Comunidade Portuguesa de São Paulo	Plano de atividades - apoio social e de emergência a idosos	Brasil	São Paulo	14.000,00 €	
2	A	Associação Vivências do Minho	Plano de atividades	França	Paris	1.500,00 €	
3	A	Grupo de Teatro Cá e Lá	10ª edição do Festival «Parfums de Lisbonne»	França	Paris	1.500,00 €	
4	A	International Portuguese Music Awards - IPMA	IPMA 2016	EUA	New Bedford	5.000,00 €	
5	A	Espace de Communication Lusophone	18ª edição da Semana do Cinema Lusófono em Cannes	França	Marselha	2.500,00 €	
6	A	FAPS Jovem	Festival de Cinema Português	Suécia	Estocolmo	3.000,00 €	
7	A	Associação Lusophonie	Ciclo de cinema «Espaces da Lusofonia»	França	Bordéus	2.000,00 €	
8	A	Venerável Irmandade do S.S. Sacramento Santo António dos Pobres e Nossa Senhora dos Prazeres	Atividades de cariz social a desenvolver em 2016	Brasil	Rio de Janeiro	22.000,00 €	
9	SE	Rádio WJFD	Programa Português para Todos	EUA	New Bedford		
10	A	Abrigo Centre	Evento «Imagine as possibilidades» - angariação de fundos para elevador	Canadá	Toronto	4.493,85 €	
11	A	Arte Institute	Plano de atividades	EUA	Washington	4.000,00 €	
12	A	Cap Ouest	25 de abril	França	Paris	1.300,00 €	
13	A	Associação Cultural Portuguesa de Nantes Pin Sec	Festa Anual	França	Paris	1.500,00 €	
14	SE	Associação Cultural Portuguesa Ullis-Orsay	Festival das Geminções	França	Paris		
15	A	Associação Franco-Portuguesa de Nantes	35º aniversário	França	Paris	2.000,00 €	
16	A	Associação Franco-Portuguesa de Nantes (secção de Futebol)	Atividades desportivas e compra de equipamento	França	Paris	1.000,00 €	



17	A	Associação Cultural Portuguesa «Primavera de Portugal»	Festival folclórico	França	Paris	1.500,00 €	
18	A	Portuguese Heritage Society of California	Exposição sobre Calçada Portuguesa	EUA	São Francisco	1.500,00 €	
19	I	Casa do Minho do Rio de Janeiro	Peça de Teatro: Noite de Reis	Brasil	Rio de Janeiro		
20	I	Casa do Minho do Rio de Janeiro	Peça de Teatro: Don Giovanni	Brasil	Rio de Janeiro		
21	A	Luso-American Education Foundation - LAEF	40º Congresso	EUA	S. Francisco	1.340,12 €	
22	A	Associação de Pais de Sierre	Palestra sobre Leitura Infantil e Noite de Fado	Suíça	Genebra	1.500,00 €	
23	I	Amitié Franco Portugaise du Val d'Yerres	Visita de Estudo	França	Paris		
24	A	Força luso-descendente	Jornadas da Comunidade	Bélgica	Bruxelas	1.000,00 €	
25	A	Portugal NewYork Inc	Plano de atividades	EUA	Nova Iorque	3.000,00 €	
26	SE	Associação Cultural Burra de Milho	Documentário sobre a comunidade portuguesa em Nova Inglaterra	Portugal			
27	A	Comissão Organizadora	225º aniversário do Consulado Geral de Portugal em Nova Iorque	EUA	Nova Iorque		2.500,00 €
28	A	Sindicato dos Trabalhadores da Construção	Campanha «Emigração para a Europa e fora da Europa»	Portugal		14.800,00 €	
29	SE	Casa das Beiras - Toronto	Intercâmbio cultural de jovens - folclore	Canadá	Toronto		
30	SE	Associação Convívio Vasco da Gama	Festival de Música e Danças das Antigas Colónias	França	Paris		
31	A	Association Culturelle de Neuilly sur Seine	Plano de atividades	França	Paris	3.833,33 €	
32	SE	Associação Franco-Portuguesa Montmagny "Segunda Aldeia"	Apoio ao grupo de pauliteiros	França	Paris		
33	A	Casa Portuguesa - Associação Cultural e Recreativa de Cidadãos Portugueses e Amigos de Portugal	Plano de atividades	Espanha	Barcelona	2.000,00 €	
34	A	Associação França-Portugal-Europa	Plano de atividades	França	Bordéus	4.600,00 €	
35	SE	Grupo Folclórico Alegria Portuguesa de Labouheyre	Dia de Portugal - Espetáculo de Folclore	França	Bordéus		



36	A	Associação Cultural e Social de Pontault Combault	Permanência social	França	Paris	5.000,00 €	
37	A	Associação Cultural e Social de Pontault Combault	Material para o grupo de teatro e coral	França	Paris	2.000,00 €	
38	A	Associação Cultural e Social de Pontault Combault	Festa Franco-Portuguesa	França	Paris	3.500,00 €	
39	A	Instituto Lusófono	Plano de atividades	França	Paris	3.500,00 €	
40	A	Câmara de Comércio e Indústria Franco-Portuguesa	Salão de Sêniors em Paris	França	Paris	5.000,00 €	
41	A	Associação Culturelle Franco Portugaise de Issoudun	Construção de uma sala de arquivo	França	Paris	1.841,00 €	
42	A	Comissão Organizadora	10 de junho	Rep. Checa	Praga		1.000,00 €
43	A	Associação EmBuscaDe	Concerto - Xutos e Pontapés	França	Paris	1.500,00 €	
44	A	Santa Casa da Misericórdia de Paris	Plano de atividades	França	Paris	7.500,00 €	
45	A	Associação Nossa Senhora de Fátima	Feira Lusitana de Gastronomia e Artesanato de Toulouse	França	Toulouse	3.000,00 €	
46	A	Grupo Português de Leitura de Roterdão	Evento público - Livro «As 10 questões da Recuperação»	Holanda	Haia		650,00 €
47	A	Paróquia de Tânger	Apoio social a detidos portugueses	Marrocos	Rabat	2.000,00 €	
48	I	Sociedade Portuguesa de Beneficência da África do Sul	Ala de cuidados intermédios - Lar Rainha Santa Isabel	África do Sul	Joanesburgo		
49	A	Organização "Day of Portugal and Portuguese Heritage in RI. Inc. - Rhode Island	Comemorações Dia de Portugal	EUA	Providence	3.000,00 €	
50	A	Associação Folclórica Portuguesa "Saudades de Portugal"	Aquisição de estandarte do rancho	França	Estrasburgo	1.080,00 €	
51	A	Associação da Cultura Portuguesa na Grã-Bretanha (ACPGB)	Dia de Portugal, Santos Populares, apresentação de produtos portugueses e permanências consulares	Reino Unido	Manchester	4.000,00 €	
52	A	Associação "O Sol de Portugal"	Festejar o 35º aniversário	França	Bordéus	2.000,00 €	
53	A	Royal Cape Yacht Club	Regata Bartolomeu Dias, e Dia de Portugal	África do Sul	Cabo	1.000,00 €	
54	A	Associação Tuna Helvética	5ª Edição de Encontro de Tunas Portuguesas na Suíça	Suíça	Genebra	2.000,00 €	



55	A	Rancho Folclórico "Quinas de Portugal"	Comemorações Dia de Portugal	Alemanha	Düsseldorf	4.000,00 €	
56	SE	Instituto de História Contemporânea da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa	Publicação de Tese intitulada "A Junta Nacional de Emigração e a Política de Emigração no Estado Novo"	Portugal			
57	I	Organização "On Site Opera"	Projeto "As Bodas de Figaro"	EUA	Nova Iorque		
58	SE	Associação Cultural Portuguesa Alma Lusa	Projeto cultural com artista português - Hazul Luzah	França	Paris		
59	A	Boston Portuguese Festival	11ª edição do Boston Portuguese Festival	EUA	Boston	3.000,00 €	
60	A	Casa do Distrito de Viseu	Festival de Folclore	Brasil	Rio de Janeiro	1.000,00 €	
61	SE	Casa de Portugal em Macau	Comemoração do 50º aniversário	Portugal			
62	A	Clube Juventude Lusitana	Festa de S. João	EUA	Providence	893,42 €	
63	SE	Centro de Apoio Social e Associativo - C.A.S.A.	Apoio Social - Cheques alimentação	Luxemburgo	Luxemburgo		
64	A	Grupo Folclórico «Estrelas de Portugal»	Dia de Portugal	Suíça	Genebra	3.500,00 €	
65	A	Associação Portugueses Unidos Com Todos - Montmorency	25 de abril	França	Paris	1.500,00 €	
66	A	Portuguese American Postgraduate Society	Fórum Anual PAPS	Portugal		2.000,00 €	
67	A	Associação Cultural França-Portugal 37	Concerto de Música Barroca	França	Paris	1.500,00 €	
68	A	Associação Iota	Plano de atividades	França	Paris	1.000,00 €	
69	A	Instituto Lusófono	Aquisição de computadores	França	Paris	3.000,00 €	
70	A	CAP MAGELLAN	Noite de Gala	França	Paris	2.500,00 €	
71	A	CAP MAGELLAN	Festa de Estudantes	França	Paris	2.000,00 €	
72	A	CAP MAGELLAN	Portugueses de Lá, Portugueses de Cá	França	Paris	3.000,00 €	
73	I	Associação Juvenil de Vade São Pedro	Festa de Homenagem aos Emigrantes - Estátua e espetáculo	Portugal			



74	A	Casa do Distrito de Viseu	50º aniversário	Brasil	Rio de Janeiro	3.000,00 €	
75	I	Associação "Raras"	Promover os Centros Termais	Luxemburgo	Luxemburgo		
76	I	Associação "Raras"	Edição do Boletim Raras	Luxemburgo	Luxemburgo		
77	I	Associação "Raras"	Rede Portugal Luxemburgo	Luxemburgo	Luxemburgo		
78	SE	Associação "Raras"	Juntos Ajudamos	Luxemburgo	Luxemburgo		
79	A	PORFESTA	VII PORFESTA - Dia de Portugal	Cabo Verde	Praia	1.500,00 €	
80	SE	Futebol Clube Lusitanos de Samedan	Comemorações Dia de Portugal	Suíça	Zurique		
81	I	Associação Cultural de Expressão Portuguesa	Visita de Estudo	Suíça	Genebra		
82	A	Associação Cultural de Expressão Portuguesa	11ª Olimpíadas da Língua Portuguesa	Suíça	Genebra	2.500,00 €	
83	A	Centro de Apoio Social e Associativo - C.A.S.A.	Comemorações Dia de Portugal	Luxemburgo	Luxemburgo	3.000,00 €	
84	I	Centro de Apoio Social e Associativo - C.A.S.A.	10ª Festa dos reclusos portugueses	Luxemburgo	Luxemburgo		
85	I	Novo Rumo - Associação de Professores de V.N. Famalicão	Deslocação a Bruxelas do Rancho e da Tuna Novo Rumo para participar no evento "Melhor de Portugal" a convite FAPB	Portugal			
86	A	Portuguese Athletic Club	Seminário sobre a temática do associativismo	EUA	S. Francisco	4.360,00 €	
87	A	Festival Portugal Internacional de Montreal	Festival Portugal 2016	Canadá	Montreal	3.000,00 €	
88	A	Comissão Organizadora	Dia de Portugal	Andorra	Andorra		3.000,00 €
89	A	Federação das Associações Portuguesas da RAS	Dia de Portugal	RAS	Joanesburgo	3.000,00 €	
90	A	Associação Portuguesa Kwazulu-Natal	Dia de Portugal	RAS	Joanesburgo	1.000,00 €	
91	A	Casa do Distrito de Viseu	Encontro de Jovens lusodescendentes (Brasil - Canadá)	Brasil	Rio de Janeiro	1.000,00 €	
92	I	Comissão de Festas do Gôve Baião	Festas de Santa Maria de Gôve	Portugal			



93	A	Comissão Organizadora	Dia de Portugal	Coreia do Sul	Seul		3.000,00 €
94	A	Casa de Portugal de Porto Alegre	Dia de Portugal	Brasil	Porto Alegre	3.500,00 €	
95	A	Coordenação das Colectividades em França CCPF	13º Encontro de Associações	França	Paris	5.000,00 €	
96	A	Comité Nacional Francês de Homenagem a Aristides Sousa Mendes	Plano de atividades Centenário da 1ª Convenção de mão de obra entre França e Portugal	França	Bordéus	3.000,00 €	
97	A	Comissão Organizadora - Dia de Portugal	Dia de Portugal	Reino Unido	Londres		3.000,00 €
98	A	CAP MAGELLAN	Colóquio «Estados Gerais da Juventude Lusodescendente»	França	Paris	20.000,00 €	
99	A	Associação "Os Camponeses Minhotos"	Festas do São João	França	Lyon	1.000,00 €	
100	A	Associação "Mulher Migrante" na Venezuela	Plano de atividades	Venezuela	Caracas	947,49 €	
101	I	Nilton Sousa	Publicação de um livro de poemas	Cabo Verde	Praia		
102	SE	Centro de Apoio Social e Associativo - C.A.S.A.	Apoio Social - Cheques alimentação	Luxemburgo	Luxemburgo		
103	SE	Universidade Nova de Lisboa - Instituto de História Contemporânea	Conferência Internacional de Migrações, Exílios e Associativismo	Portugal			
104	SE	Associação Guitar'Essonne	10 Compositores, 3 Gerações e 2 Quartetos	França	Paris		
105	A	Lar Padre Joaquim Ferreira	Apoio a idosos carenciados	Venezuela	Caracas	21.500,00 €	
106	SE	Massachusetts Alliance of Portuguese Speakers	Centro da Terceira Idade	EUA	Boston		
107	SE	O Grupo Etnográfico "O Ribatejo"	II Festa da Sopa da Pedra	Bélgica	Bruxelas		
108	A	Associação Cultural Luso Suisse "Laços"	Homenagem a Aristides de Sousa Mendes	Suiça	Genebra	1.000,00 €	
109	I	Associação Lusofon'art	Concerto multimédia Tocando Portugal pelo Rumos Ensemble	Suiça	Genebra		
110	A	Massachusetts Alliance of Portuguese Speakers	Centro da Terceira Idade	EUA	Boston	2.000,00 €	
111	I	Comunidade da Língua Portuguesa de Wrexham	Projeto cultural «Alma Portuguesa»	Reino Unido	Londres		



112	SE	Lusofonia Aberta	Cursos de língua checa	Rep. Checa	Praga		
113	I	Câmara de Comércio e Indústria Franco-Portuguesa	Salão do Imobiliário e Turismo Português	França	Paris		
114	A	Associação Guitar'Essonne	14º Festival Guitar'Essonne e Salon Luthiers	França	Paris	2.000,00 €	
115	A	Rancho Folclórico "Grupo de Danças e Cantares do Ribatejo e.V." de Heinsberg	40º aniversário do Rancho	Alemanha	Düsseldorf	2.000,00 €	
116	SE	Viriato Venezuela	Plano de Atividades	Venezuela	Caracas		
117	A	Associação de Pós-Graduados Portugueses na Alemanha - ASPPA	Portal 2016	Alemanha	Berlim	1.300,00 €	
118	A	Casa do Alentejo Community Centre de Toronto	Semana Cultural	Canadá	Toronto	5.000,00 €	
119	I	Comunidade Portuguesa de Emaús	Viagem de 2 escritores	Bélgica	Bruxelas		
120	A	Comunidade Portuguesa de Emaús	Sistema anti-incêndio	Bélgica	Bruxelas	1.080,00 €	
121	SE	Casa do Distrito de Viseu	Requalificação do parque aquático e do ginásio polidesportivo	Brasil	Rio de Janeiro		
122	A	CIVICA	Visita a Portugal de Autarcas de Origem Portuguesa em França	França	Paris	7.500,00 €	
123	A	Casa de Portugal "Virgem de Fátima", Villa Elisa	Construção e remodelação de instalações	Argentina	Buenos Aires	7.500,00 €	
124	A	2314- Associação Cultural Portuguesa	Festa de Natal	Alemanha	Berlim	1.000,00 €	
125	A	Centro de Apoio Social e Associativo - C.A.S.A.	Festa de Natal para reformados	Luxemburgo	Luxemburgo	1.000,00 €	
126	I	Centro de Apoio Social e Associativo - C.A.S.A.	Mercado de Natal	Luxemburgo	Luxemburgo		
127	A	Lusitânia Portuguese Recreation Centre of Ottawa and Hull	Renovação dos lavabos sociais da sede	Canadá	Ottawa	3.000,00 €	
128	A	Lar Geriátrico Luso-Venezuelano do Estado de Aragua	Prestar cuidados especiais de saúde aos utentes	Venezuela	Valência	21.280,00 €	
Totais						310.649,21 €	13.150,00 €



Total de Candidaturas Analisadas	128
Candidaturas Apoiadas	87
Candidaturas Sem Efeito	22
Candidaturas Indeferidas	19
Montante Total Atribuído	323.799,21 €

¹ A – Aprovado; SE – Sem Efeito; I – Indeferido

