

Relatório de Atividades



Direção Geral dos Assuntos Consulares e
Comunidades Portuguesas

ÍNDICE

1. Nota introdutória

2. Apresentação da DGACCP

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

3. Objetivos estratégicos orientadores do Plano de Atividades e QUAR 2015

4. Projetos/atividades relevantes desenvolvidas em 2015

5. Auto-avaliação do QUAR de 2015

- 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 2015 por unidades orgânicas
- 5.4. Avaliação do Sistema de Controlo Interno
- 5.5. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho
- 5.6. Comparação do desempenho: *Benchmarking* nacional e internacional
- 5.7. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores

6. Balanço Social

7. Avaliação global

8. Anexos

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

Anexo II – Gabinete de Emergência Consular – Mapa de ocorrências, 2015

Anexo III – Vistos por categorias emitidos em 2015

Anexo IV - Questionário Satisfação Colaboradores

Anexo V – Questionário Satisfação Utilizadores

1. NOTA INTRODUTÓRIA

O presente documento apresenta o Relatório de Atividades referente ao ano de 2015 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 2015 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 2015 teve como orientação as Grandes Opções do Plano (GOP) 2012-2015 diretamente relacionadas com as políticas constantes do eixo de ação da política externa portuguesa — 4ª Opção - Reforçar a diplomacia económica e Valorizar a lusofonia e as comunidades portuguesas.

O resultado global do desempenho da DGACCP foi de **103,43%**, com uma avaliação final de **4,47**, 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 vinte e quatro (24) indicadores, foi registada uma superação em dezassete (17), a maioria com incidência em indicadores de eficiência.

Assim, e como evidenciado ao longo do presente relatório, a avaliação global do desempenho deve considerar-se inequivocamente como 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 considerado no respetivo Plano de Atividades e o efetivamente realizado, tendo-se obtido um elevado grau de cumprimento dos projetos e atividades previstas, bem como uma manifesta capacidade de resposta às solicitações não previstas.

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

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

A informação obtida foi sistematizada e harmonizada, tendo sido objeto de reanálise e correção pelas unidades orgânicas, através de reuniões de coordenação, resultando a elaboração do presente Relatório e autoavaliação do QUAR 2015 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 João Maria Cabral

Correio eletrónico: secretariado.dgaccp@mne.pt

2. Apresentação da DGACCP

2.1. Missão e Atribuições

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

Missão

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

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

Paralelamente a esta ação, a DGACCP desenvolve, no quadro da promoção da “Marca Portugal”, a utilização da política de vistos como instrumento da ação externa, designadamente, pela atração do turismo e controlo aos fluxos migratórios.

Principais Atribuições

A DGACCP prossegue no essencial as seguintes atribuições:

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

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

2.2. Descrição Organizacional

Estrutura orgânica

A DGACCP estrutura-se em quatro unidades orgânicas nucleares:

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

Em matéria de proteção consular:

- Acompanhamento dos processos relativos aos cidadãos nacionais detidos no estrangeiro, atualização permanente da respetiva base de dados e análise estatística das tendências nesta área;
- Verificação dos processos de repatriação de cidadãos portugueses em situação de grave carência económica no estrangeiro propostos pelos postos, bem como a manutenção da base de dados sobre repatriações;
- Apoio às famílias dos nacionais portugueses falecidos no estrangeiro, auxiliando no estabelecimento de contactos com as autoridades do país e tratamento de questões relacionadas com funeral e 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 carácter cultural e colaborar nas iniciativas de institutos e centros difusores de cultura portuguesa no território nacional e no estrangeiro;
- Proceder à credenciação das entidades que se registarem junto da DGACCP e apresentarem os respetivos estatutos, o plano de atividades e o relatório de atividades e contas, organizando e mantendo atualizado um registo de associações e federações das comunidades portuguesas;
- Criar e manter atualizado um banco de dados informatizado, com o objetivo de permitir a caracterização permanente das comunidades portuguesas, elaborando informações atualizadas, com tratamento sistematizado e estatístico sobre as mesmas.

Em matéria de apoio social e jurídico:

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

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

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

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

Em matéria de vistos:

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

Em matéria de circulação de pessoas:

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

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

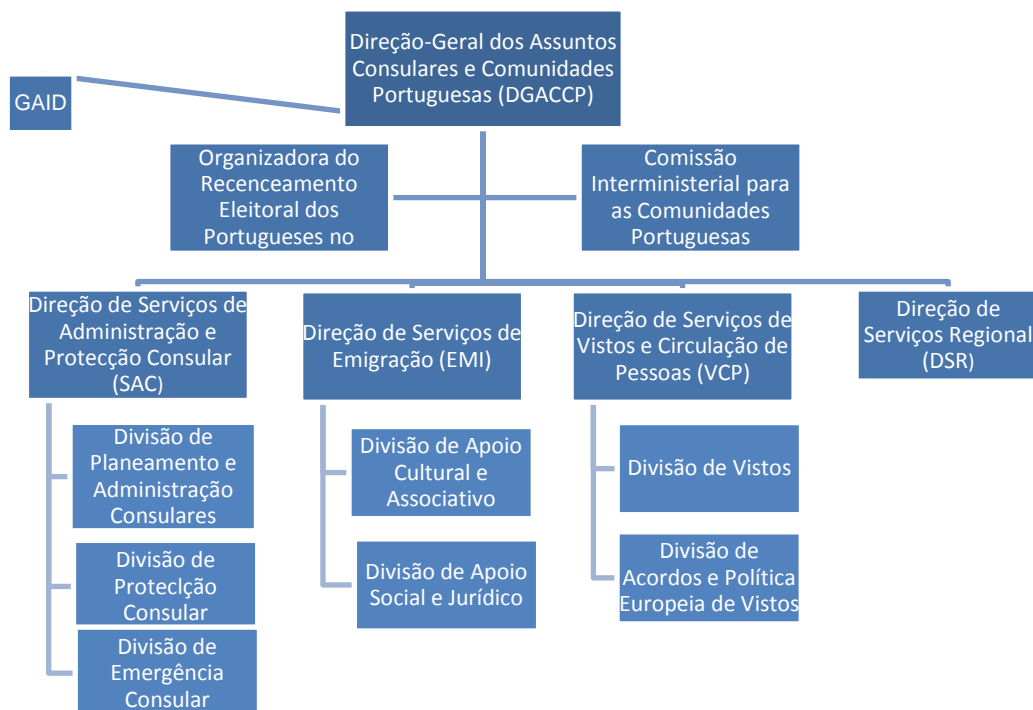
Junto da DGACCP funcionam igualmente:

- a **Comissão Interministerial para as Comunidades Portuguesas**, com funções de coordenação em matéria de política de emigração e de comunidades portuguesas no estrangeiro
- a **Comissão Organizadora do Recenseamento Eleitoral dos Portugueses no Estrangeiro (COREPE)**, que tem por missão organizar e apoiar o recenseamento eleitoral dos portugueses no estrangeiro e garantir a realização dos atos eleitorais e outros sufrágios.
- O **Gabinete de Apoio ao Investidor da Diáspora (GAID)**, que tem por missão promover, apoiar e facilitar o investimento originário das comunidades portuguesas e luso-descendentes.

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

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

Organograma



2.3. Orientações Gerais e Específicas

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

A continuidade do processo de contenção orçamental e o redimensionamento da rede consular operado com a Reforma da Rede Diplomática e Consular em 2012, que implicou a desativação de postos consulares bem como uma diminuição drástica dos recursos humanos afetos à mesma, não pôde deixar de se repercutir no enquadramento estratégico de intervenção desta Direção Geral.

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.

3. Projetos/atividades relevantes desenvolvidas em 2015

Em correspondência ao enquadramento macro estrutural traçado, apresenta-se neste capítulo os principais projetos e atividades desenvolvidas em 2015.

Rede Consular

Ao longo de 2015 promoveu-se a consolidação das alterações observadas na rede consular nos anos anteriores, impulsionadas pelas alterações dos fluxos migratórios de nacionais e pela necessidade de responder às exigências orçamentais enfrentadas pela República Portuguesa. Esta consolidação foi reforçada com a expansão do Programa de Permanências Consulares, em particular com o estabelecimento de Antenas Consulares.

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

Em 2015, o desenvolvimento das permanências consulares continuou a privilegiar as comunidades mais numerosas e mais distantes dos postos consulares de carreira, tendo sido realizadas 616 deslocações e praticados 39.170 atos consulares, a maioria dos quais referentes à emissão de documentos de identificação e de viagem e atos de registo civil e notariado.

Comparando os resultados de 2014 e 2015, verifica-se que o programa continua a crescer, 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, nos valores da receita e no saldo final.

Paralelamente, deu-se continuidade ao 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, aumentando a produtividade através de maior informatização e racionalização do trabalho.

Neste âmbito, importa destacar, a implementação das aplicações do SIRIC e do Cartão de Cidadão em 32 postos consulares, em coordenação com o Instituto dos Registos e Notariado (IRN), com a abertura efetiva de 15 novos balcões de SIRIC e 18 de Cartão de Cidadão.

Ainda nesta vertente, importa também referir:

- A disponibilização para consulta na página da *intranet* do MNE de um manual de boas práticas sobre o Programa de Atribuição de Apoios pela DGACCP ao Movimento Associativo das Comunidades Portuguesas e inerentes documentos/formulários, bem como os relativos ao Programa “Portugal no Coração” e que constituem uma importante ferramenta de apoio à atividade desenvolvida pelos Postos Consulares, nesta matéria.
- A contratualização, na sequência de Concurso Público Internacional, de um novo Sistema Integrado de Gestão Consular (eSGC), por forma a potenciar o aumento da eficácia e eficiência da atividade consular e da qualidade da gestão.
- Organização e apoio à rede consular no âmbito do recenseamento eleitoral dos portugueses residentes no estrangeiro e do processo eleitoral para a eleição da Assembleia da República, para o Conselho das Comunidades Portuguesas (CCP) e preparação do processo eleitoral para a eleição do Presidente da República.
- No âmbito do trabalho desenvolvido pelo Gabinete de Ligação ao Conselho das Comunidades Portuguesas, foi prestado apoio ao processo eleitoral do CCP, realizado em setembro de 2015 e organizado o dossier relativo aos conselheiros eleitos.

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, publicado no Portal do Governo e no Portal das Comunidades Portuguesas em outubro de 2015.

Portal das Comunidades Portuguesas

A 1 de abril de 2015 entrou em produção um novo Portal das Comunidades Portuguesas, integralmente desenvolvido pelos serviços do Ministério dos

Negócios Estrangeiros, visando permitir aos utentes deste serviço um acesso mais simples e intuitivo à informação ali disponibilizada.

Responsabilidade Social

No âmbito da sua atuação a DGACCP tem participado na promoção de projetos na área da responsabilidade social desenvolvidos pelo MNE. Neste contexto, em dezembro de 2015 colaborou ativamente no projeto de recolha de bens para apoio aos utentes do Centro Social e Paroquial São Francisco de Paula.

4. Autoavaliação do QUAR de 2015

4.1. Objetivos estratégicos orientadores do Plano de Atividades e QUAR 2015

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 2015.

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 2015 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 16 objetivos operacionais, 14 dos quais diretamente relacionados com os OE e 2 não diretamente relacionados, que enquadram as atividades e os projetos que a DGACCP se propôs desenvolver no ano de 2015.

Objetivos operacionais, indicadores e metas

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

a) Eficácia

- O1:** Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência.
- O2:** Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográfica onde deixou de haver representação consular permanente.
- O3:** Promover a campanha "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro.
- O4:** Promover a divulgação externa do Programa de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) em Portugal.
- O5:** Promover o investimento de cidadãos portugueses e de luso-descendentes residentes no estrangeiro.

b) Eficiência

- O6:** Implementar a divulgação de relatórios estatísticos
- O7:** Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos.
- O8:** Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados.
- O9:** Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos postos consulares via intranet e seu tratamento.
- O10:** Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão.
- O11:** Criação e divulgação de um guião de apoio aos Cônsules Honorários nomeados.
- O12:** Consolidar num único documento toda a informação relativa aos Postos consulares e respetivas áreas de jurisdição.
- O13:** Melhorar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas

c) Qualidade

O14: Garantir a qualidade da informação do Portal da Comunidades Portuguesas.

O15: Garantir a satisfação dos utilizadores.

O16: Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores.

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

Objetivo de Eficácia	O2	Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográfica onde deixou de haver representação consular permanente
Objetivo de Eficácia	O3	Promover a campanha "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro
Objetivo de Eficácia	O4	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.

4.2. Análise dos resultados alcançados e desvios verificados

Reformulação de objetivos, indicadores e metas

Em 2015, na sequência da monitorização do progresso da atividade desenvolvida pela DGACCP, foi proposta a reformulação dos indicadores dos seguintes objetivos operacionais, que mereceram a aprovação de Sua Excelência o Ministro de Estado e dos Negócios Estrangeiros:

- Objetivo O6 (Eficácia) – Implementar a Divulgação de Relatórios Estatísticos

Indicador 7 – Data de apresentação de relatórios referentes a nacionais Detidos: alteração da meta fixada em 31 março/30 junho/30 setembro/31 dezembro para 31 março/15 julho/15 outubro/15 janeiro.

- Objetivo O10 (Eficiência) – Implementar nos Postos Consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão

Indicador 16 – N.º de postos consulares: alteração da meta fixada em 10 para 30 Postos Consulares

- Objetivo O11 (Eficiência) – Criação e divulgação de um guia de apoio aos Cônsules Honorários nomeados

Indicador 17 – Prazo de apresentação: alteração da meta fixada em 15 de dezembro para 31 de julho.

- Objetivo O7 (Eficiência) – Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos

Indicador 9 – Tempo médio de concessão de vistos de curta duração: alteração da meta fixada em 5 dias para 3 dias.

No **Anexo I** ao presente Relatório são apresentados os resultados para o QUAR de 2015.

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

Objetivos Operacionais		META ANO 2015	Resultados	Classificação			Taxa realização	Desvios
				Superou	Atingiu	N/atingiu		
EFICÁCIA 35%	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%	88,03%	✓		103,56%	3,56%
	O3	Promover a Campanha "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro	70% /90%	100%	✓		111,11%	11,11%
			75% /85%	100%	✓		105,26%	5,26%
	O4	Promover a divulgação externa do Programa de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) em Portugal	6 - 10 dias	3,6	✓		140%	40%
	O5	Promover o investimento de cidadãos portugueses e de luso-descendentes residentes no estrangeiro	80% /90%					

Objetivos Operacionais		META ANO 2015	Resultados	Classificação			Taxa realização	Desvios	
				Superou	Atingiu	N/atingiu			
EFICIÊNCIA	O6	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	31 mar /15 jul /15 out /15 jan	14 mar/16 jul/29 out/22 jan	✓			102,91%	2,91%
			31 mar /15 jul /15 out /15 jan	1 jul/9 out/14 Jan	✓			109,72%	9,72%
	O7	Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos	1 a 6 dias	0,22	✓			122,00%	22%
			6 a 18 dias	8,82		✓		100,00%	0%
	O8	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%	106,19%	✓			111,77%	11,77%
			85% /95%	100,00%	✓			105,26%	5,26%
			85% /95%	100,00%	✓			105,26%	5,26%
			85% /95%	100,00%	✓			105,26%	5,26%
	O9	Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos postos consulares via intranet e seu tratamento	85% /95%	86,53%		✓		100%	0%
	O10	Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão	25 a 35	32		✓		100%	0%
	O11	Criação e divulgação de um guião de apoio aos Cônsules Honorários nomeados	31-Jul	9-Jul		✓		111,33%	11,33%
	O12	Consolidar num único documento toda a informação relativa aos Postos consulares e respetivas áreas de jurisdição	15-Dez	—			✓	0%	100%
	O13	Melhorar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas	85% /95%	100%	✓			105,26%	5,26

Objetivos Operacionais		META ANO 2015	Resultados	Classificação			Taxa realização	Desvios
				Superou	Atingiu	N/atingiu		
QUALIDADE	O14	Garantir a qualidade da Informação do Portal das Comunidades	1 a 3 dias	1		✓	100%	0%
	O15	Avaliação da satisfação dos utilizadores	3 a 4	4,15	✓		103,75%	3,75%
			3 a 4	4,15	✓		103,75%	3,75%
	O11	Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	75%/85%	95,00%	✓		111,76%	11,76%
			3 a 4	3,81	✓		100,00%	0%

Com exceção do objetivo operacional 12, cujo cumprimento não foi possível por fatores exógenos e constrangimentos de ordem interna, todos os objetivos fixados no QUAR da DGACCP para 2015 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 2015:

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

Indicador 1 – Percentagem de respostas implementadas

Meta: 70% a 90%

Realizado: 100%

Os resultados obtidos superaram a meta estabelecida.

Foi dada resposta a todos os casos de crise ou de emergência extraordinária colocados ao Gabinete de Emergência Consular (GEC), cujo número rondou em 2015 os 98 casos.

O GEC assegurou o funcionamento ininterrupto da linha de emergência. Foram processadas cerca de 11.504 chamadas telefónicas. O número de mensagens de correio eletrónico foi de aproximadamente 4.240.

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 permanências consulares no estrangeiro face às previstas por trimestre

Meta: 75% a 85%

Realizado: 89,92%

Objetivo superado.

Das 685 permanências consulares previstas foram realizadas 616.

O Programa de permanências consulares encontra-se consolidado e a crescer, crescimento evidenciado sobretudo pelo aumento sustentado no atendimento de utentes, 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 105,78%.

Objetivo 3 – Promover a campanha “Trabalhar no Estrangeiro” junto dos nacionais que pretendam emigrar e dos residentes no estrangeiro

Indicador 3 – 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 4 – N.º de atendimentos

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

Objetivo superado.

Foram processados 267 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 5 – Tempo médio de resposta e tratamento da informação referente ao programa ARI

Meta: 6 a 10 dias

Realizado: 3,6 dias

O prazo médio de resposta foi de 3,6 dias, tendo este objetivo sido largamente superado.

A taxa de realização foi de 140%.

Objetivo 5 – Promover o investimento de cidadãos portugueses e de luso-descendentes residentes no estrangeiro

Indicador 6 – Taxa de execução das iniciativas de divulgação das oportunidades de investimento em Portugal

Meta: 80% a 90%

Realizado: 100%

No âmbito deste objetivo tiveram lugar as iniciativas, “Encontro de Empresários – Investir em Portugal” e “Encontros da Diáspora/Empresários Portugueses e das Comunidades”, ambas realizadas em Portugal e em parceria com o Gabinete do Secretário de Estado das Comunidades Portuguesas

A taxa de realização foi de 111,11%.

Objetivo 6 – Implementar a divulgação de relatórios estatísticos

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

Meta: 31 mar /15 jul /15 out /15 jan

Realizado: 14 mar/16 jul/29 out/22 jan

Objetivo superado.

A elaboração de relatórios estatísticos referente a nacionais detidos foi devidamente efetuada, tendo sido apresentados 4 relatórios trimestrais, em 14 março, 16 julho, 29 outubro e 22 janeiro.

A taxa de realização foi de 102,91%.

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

Meta: 31 mar /15 jul /15 out /15 jan

Realizado: 1 jul/9 out/14 Jan

Objetivo superado.

Foram elaborados três relatórios sobre os cidadãos portugueses expulsos/deportados para Portugal - o primeiro abarcou o primeiro semestre e os dois seguintes os dois últimos trimestres.

A taxa de realização foi de 109,72%

Objetivo 7 – Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos

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

Meta: 1 a 6 dias

Realizado: 0,22 dias

Objetivo Superado.

O tempo médio de análise dos pedidos de visto C sem consultas a outros Serviços foi de 0,22 dias, não chegando a 1 dia.

A taxa de realização foi de 122%.

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

Meta: 6 a 18 dias

Realizado: 8,82 dias

Objetivo claramente atingido dentro da meta estabelecida.

A taxa de realização foi de 100%.

Importa salientar que os prazos previstos na Lei de Estrangeiros para esta categoria é de 30 dias e 60 dias, conforme sejam, respetivamente, de estada temporária ou residência, pelo que o resultado obtido é manifestamente muito positivo.

Objetivo 8 – Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro

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

Meta: 85% a 95%

Realizado: 106,19%

Objetivo superado.

Para a prossecução deste objetivo concorreram os serviços da Direção de Serviços de Emigração e da Direção de Serviços Regional, tendo sido

abrangidas na execução das atividades ligadas ao objetivo em apreço, um total de 5.482 pessoas.

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

Indicador 12 – Percentagem de respostas às solicitações

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

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

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

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

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

Objetivo superado.

Assegurou-se a resposta à totalidade das solicitações apresentadas (2240 pedidos de esclarecimentos respondidos).

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

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

Meta: 85% a 95%

Realizado: 100%

O objetivo foi executado a 100%.

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

A taxa de realização foi de 105,26%.

Objetivo 9 – Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos Postos Consulares via intranet e seu tratamento

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

Meta: 85% a 95%

Realizado: 86,53%

Objetivo atingido. No 1º semestre de 2015, enviaram relatórios de atividades completos 90 postos consulares, num universo de 104. Foi assegurado o tratamento da informação apresentada para efeitos da elaboração de contributos.

A taxa de realização foi de 100%.

Objetivo 10 – Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão

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

Meta: 25 a 35 Postos consulares

Realizado: 32

O objetivo foi largamente atingido, tendo sido abrangidos com a implementação das aplicações do SIRIC ou do Cartão do Cidadão 32 Postos Consulares. A aplicação SIRIC foi instalada em 15 Postos Consulares e a aplicação do Cartão de Cidadão em 18, totalizando 32.

A taxa de realização foi de 100%.

Objetivo 11 – Criação e divulgação de um guião de apoio aos Cônsules Honorários nomeados

Indicador 17 – Prazo de apresentação

Meta: 31 de Julho

Realizado: 9 de Julho

Objetivo superado.

A 9 de julho, foi enviada circular aos postos consulares com duas versões de "Guião para Cônsules Honorários": com e sem competências alargadas.

A taxa de realização foi de 111,33%.

Objetivo 12 – Consolidar num único documento toda a informação relativa aos Postos consulares e respetivas áreas de jurisdição

Indicador 18 – Prazo de apresentação

Meta: 15 de Dezembro

Realizado: -

Objetivo não atingido.

A principal causa do incumprimento deste objetivo deveu-se sobretudo a fatores exógenos aos serviços. Em 2015, procedeu-se à análise dos comentários e sugestões recebidas dos postos relativos à proposta do mapa das jurisdições consulares circulado pela DGACCP em dezembro de 2014. Com base na análise efetuada, foi elaborado projeto de portaria a 5 março de 2015, não tendo, contudo, sido possível a sua validação e submissão ao membro de governo competente, por entretanto se ter verificado uma mudança de legislatura.

Objetivo 13 – Melhorar 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 foi superado na medida em que se conseguiu concretizar todas as iniciativas e realizar todas as ações previstas no plano de atividades aprovado, obtendo-se uma taxa de realização de 105,26%, face à meta prevista.

Objetivo 14 – 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 é solicitada/requerida.

A taxa de realização foi de 100%.

Objetivo 15 – Garantir a satisfação dos utilizadores

Indicador 21 – Nível de satisfação dos utilizadores externos

Meta: 3 a 4

Realizado: 4.15

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

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

A escala aplicada foi de 1 a 5, correspondendo o nível 1 a *Muito insatisfeito* e o nível 5 a *Muito satisfeito*. O índice global de satisfação foi de 4.15, o que corresponde a uma taxa de realização de 103,75%, 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: 4.15

A aferição do grau de satisfação dos utilizadores da rede consular foi aferida pelo mesmo questionário e nos mesmos moldes do enviado para os nossos utilizadores externos, tendo o índice global de satisfação sido igualmente de 4.15, correspondente a uma taxa de realização de 103,75%.
O objetivo foi superado.

Objetivo 16 – 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: 95 %

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 95%, o que considerando a meta estabelecida, correspondeu a uma taxa de execução de 111,76%.

O objetivo foi superado.

Indicador 24 – Nível de satisfação dos colaboradores

Meta: 3 a 4

Realizado: 3,81

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

O seu preenchimento e tratamento foi efetuado em conformidade com os princípios de anonimato e confidencialidade.

Obteve-se uma taxa de respostas de 27,53% e um índice positivo de 3,81 de satisfação global dos trabalhadores com a DGACCP.

4.3. Análise dos recursos utilizados: Humanos e Financeiro

Recursos Humanos

O Mapa de Pessoal da DGACCP aquando da elaboração do QUAR de 2015, identificava um total de 75 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 2015, permite verificar um reforço de 3 postos de trabalho, que ocorreram por via da mobilidade na categoria e no âmbito do processo de colocação, previsto na Portaria e Regulamento da 15ª edição do Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública (CEAGP).

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 2015, no qual se contabilizam um total de 78 colaboradores em funções no final do ano.

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes – Direção Superior	20	2	2	0
Dirigentes – Direção Intermédia e Chefes de equipa	16	11	11	0
Diplomata	12	12	11	1
Técnico Superior	12	23	26	3
Assistente Técnico	8	24	27	2
Assistente Operacional	5	3	1	-2
Total	73	75	78	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 2015, encontra-se enquadrado no Orçamento de Funcionamento da Secretaria Geral do Ministério dos Negócios Estrangeiros.

Para 2015, foi aprovado um orçamento inicial para a DGACCP no montante de 3.038.427 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 2015, procedeu-se à cativação das dotações orçamentais iniciais pelos montantes e nas rubricas identificadas no diploma, o que, face à realidade orçamental da DGACCP se traduziu numa cativação de cerca de 2,87 % do orçamento inicial.

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

Despesas por agrupamento	Dotação Inicial	Cativações LOE	Orçamento Corrigido Disponível	Executado	Taxa de execução
Despesas com pessoal	2.410.033	0	2.279.918	2.253.158	99%
Aquisição de bens e serviços	582.089	87.317	237.625	195.764	82%
Transferências correntes	53.000	0	62.788	50.895	81%
Outras despesas correntes	1.000	0	3.000	2.000	67%
Aquisição de bens de capital	0	0	0	0	0
TOTAL	3.046.122	87.317	2.583.331	2.501.817	97%

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

QUAR: 2015

Ministério dos Negócios Estrangeiros

DIRECÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

MISSÃO

Assegurar a efetividade e a continuidade da ação do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) nos domínios da actividade consular desenvolvida nos serviços periféricos externos no âmbito da proteção e administração consular, da coordenação e execução da política de apoio à emigração e comunidades portuguesas no estrangeiro, e da emissão e concessão de vistos Schengen e nacionais.

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 atividade 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 ação, decorrentes das políticas definidas pelo MNE, na relação com os cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, bem como aos que trabalham ou pretendem trabalhar no estrangeiro e aos já regressados, em coordenação com entidades públicas e privadas, nacionais e estrangeiras e outras organizações internacionais

Objectivos Operacionais

EFICÁCIA 45,0%

O1. Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência (OE1) Ponderação: 15%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1: Percentagem de respostas às ações implementadas	n.d.	90%	100%	80%	10%	100%	100%	100,00%	111,11%	Superou	11,11%

O2. Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente (OE1) Ponderação: 25%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2: Percentagem de permanências consulares realizadas no estrangeiro, face às previstas por trimestre	n.d.	85%	87%	80%	5%	100%	100%	89,92%	105,78%	Superou	5,78%

O3. Promover a campanha "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro (OE5) Ponderação: 25%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 3: N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/ outras entidades face ao planeado	n.d.	n.d.	n.d.	80%	10%	100%	50%	100,00%	111,11%	Superou	11,11%
Ind 4: N.º de atendimentos	n.d.	n.d.	n.d.	90%	5%	100%	50%	100,00%	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	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5: Tempo médio de resposta e tratatamento da informação referente ao programa ARI.	n.d.	n.d.	5 dias	8 dias	2 dias	4 dias	100%	3,6 dias	140,00%	Superou	40,00%

O5. Promover o investimento de cidadãos portugueses e de luso-descendentes residentes no estrangeiro (OE4) Ponderação: 10%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 6: Taxa de execução das iniciativas de divulgação das oportunidades de investimento em Portugal	n.d.	n.d.	n.d.	85%	5%	100%	100%	100,00%	111,11%	Superou	11,11%

EFICIÊNCIA 30,0%

O6. Implementar a divulgação de relatórios estatísticos (OE 3) Ponderação: 15%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	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.	31 mar /15 jul /15 out /15 jan	5 dias	5 mar /3 jun /3 set /3 dez	50%	14 mar/16 jul/29 out/22 jan	102,91%	Superou	2,91%
Ind 8: Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Expulsos/ Deportados	n.d.	n.d.	n.d.	31 mar /15 jul /15 out /15 jan	5 dias	5 mar /3 jun /3 set /3 dez	50%	1 jul/9 out/14 Jan	109,72%	Superou	9,72%

O7. Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos. (OE 4) Ponderação: 15%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 9: Tempo médio de concessão de vistos de curta duração	n.d.	n.d.	5,5 dias	3 dias	3 dias	1 dia	50,0%	0,22 dias	122,00%	Superou	22,00%
Ind 10: Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes	n.d.	7 dias	9,75 dias	12 dias	6 dias	4 dias	50,0%	8,82 dias	100,00%	Atingiu	0,00%

O8. Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados (OE 5) Ponderação: 15%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 11: Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	n.d.	100%	100%	90%	5%	100%	25%	106,19%	111,77%	Superou	11,77%
Ind 12: Percentagem de respostas às solicitações	n.d.	100%	100%	90%	5%	100%	25%	100,00%	105,26%	Superou	5,26%
Ind 13: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's	n.d.	n.d.	n.d.	90%	5%	100%	25%	100,00%	105,26%	Superou	5,26%
Ind 14: Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	n.d.	n.d.	n.d.	90%	5%	100%	25%	100,00%	105,26%	Superou	5,26%

Ponderação: 10%

O9. Garantir a elaboração de relatórios de atividades dos postos consulares via intranet e seu tratamento (OE 2) Ponderação: 10%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 15: Taxa de execução, em função do número de postos consulares	n.d.	85,13%	94,64%	90%	5%	100%	100%	86,53%	100%	Atingiu	0,00%

O10. Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão (OE 3) Ponderação: 10%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 16: Número Posto Consulares	n.d.	n.d.	n.d.	30	5	4	100%	32	100%	Atingiu	0,00%

O11. Criação e divulgação de um guião de apoio aos Cônsules Honorários nomeados (OE 2) Ponderação: 15%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 17: Prazo de apresentação	n.d.	n.d.	n.d.	31-Jul	15 dias	7 Set.	100%	9-Jul	111,33%	Superou	11,33%

O12. Consolidar num único documento toda a informação relativa aos Postos consulares e respetivas áreas de jurisdição (OE 3) Ponderação: 10%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 18: Prazo de apresentação	n.d.	n.d.	n.d.	15 Dez.	15 dias	7 Set.	100%	-----	0,00%	Não Atingiu	100,00%

O13. Melhorar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas (OE 5) Ponderação: 10%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 19: Taxa de execução das acções previstas, em função dos pedidos solicitados	n.d.	100%	100%	90%	5%	100%	100%	100,00%	105,26%	Superou	5,26%

QUALIDADE 25,0%

O14. Garantir a qualidade da informação do Portal da Comunidades Portuguesas (OE3) Ponderação: 35%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 20: Prazo de atualização conteúdos	n.d.	n.d.	n.d.	2 dias	1 dia	0,5 dias	100,0%	1 dia	100%	Atingiu	0,00%

O15. Garantir a satisfação dos utilizadores Ponderação: 35%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 21: Nível de satisfação dos utilizadores externos	4,74	4,42	4,37	3,5	0,5	4,744	50,0%	4,15	103,75%	Superou	3,75%
Ind 22: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	n.d.	n.d.	4,37	3,5	0,5	5	50,0%	4,15	103,75%	Superou	3,75%

O16. Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores Ponderação: 30%

Indicadores	2012	2013	2014	Meta 2015	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 23: Taxa de execução do plano de formação aprovado	100%	100%	91,25%	80%	5%	100%	50,0%	95,00%	111,76%	Superou	11,76%
Ind 24: Nível de satisfação dos colaboradores	3,95	4,13	3,90	3,5	0,5	5	50,0%	3,81	100,00%	Atingiu	0,00%

Os objectivos mais relevantes são: O2, O3 e O4

Recursos Humanos - 2015	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	40	40	0
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	176	176	0
Diplomata	12	144	132	-12
Técnico Superior	12	276	312	36
Assistente Técnico	8	192	216	24
Assistente Operacional	5	15	5	-10
Total		843	881	38

Nº de Effectivos no Serviço	31-12-2012	31-12-2013	31-12-2014	31-12-2015
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço	89	77	75	78

Recursos Financeiros (euros) - 2015						Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento						3.046.122,00 €	2.501.817,00 €	- 544.305,00 €
Aquisição de bens e serviços						582.089,00 €	195.764,00 €	- 386.325,00 €
Despesas com o Pessoal						2.410.033,00 €	2.253.158,00 €	- 156.875,00 €
Outras despesas correntes						54.000,00 €	52.895,00 €	- 1.105,00 €
PIDDAC								- €
Outros								- €
Total						3.046.122,00 €	2.501.817,00 €	- 544.305,00 €
Indicadores						Fonte de Verificação		
Ind 1: Percentagem de respostas às ações implementadas						Relatório de Atividades DGACCP / DS		
Ind 2: Percentagem de permanências consulares realizadas no estrangeiro, face às previstas por trimestre						Relatório de Atividades DGACCP / DS		
Ind 3: N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/ outras entidades face ao planeado						Relatório de Atividades DGACCP / DS		
Ind 4: N.º de atendimentos						Relatório de Atividades DGACCP / DS		
Ind 5: Tempo médio de resposta e tratatamento da informação referente ao programa ARI.						Relatório de Atividades DGACCP / DS		
Ind 6: Taxa de execução das iniciativas de divulgação das oportunidades de investimento em Portugal						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 9: Tempo médio de concessão de vistos de curta duração						Relatório de Atividades DGACCP / DS		
Ind 10: Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes						Relatório de Atividades DGACCP / DS		
Ind 11: Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados						Relatório de Atividades DGACCP / DS		
Ind 12: Percentagem de respostas às solicitações						Relatório de Atividades DGACCP / DS		
Ind 13: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's						Relatório de Atividades DGACCP / DS		
Ind 14: Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática						Relatório de Atividades DGACCP / DS		
Ind 15: Taxa de execução, em função do número de postos consulares						Relatório de Atividades DGACCP / DS		
Ind 16: Número Posto Consulares						Relatório dos questionários de satisfação		
Ind 17: Prazo de apresentação						Relatório do Plano de Formação		
Ind 18: Prazo de apresentação						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		

Serviço: Direcção-Geral Dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas												
								AVALIAÇÃO FINAL				
Tipologia dos Objectivos (EFCM)	Perspectiva dos Objectivos (BSC)	Tipologia dos Objectivos	Tipo	OBJECTIVO (o que se pretende concretizar)	INDICADOR	META	Ponderação	Resultado	Tx. Realiz.	Classificação	Classif. Média	AVALIAÇÃO
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Qualidade e Serviço	Q	Garantir a satisfação dos utilizadores	Nível de Satisfação dos Utilizadores externos	[3 a 4]	4,4%	4,15	103,750%	5	0,70	
				Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	[3 a 4]	4,4%	4,15	103,750%	5			
			Q	Garantir a qualidade da Informação do Portal das Comunidades	Prazo de atualização dos Conteúdos	[1 a 3 dias]	8,8%	1 dia	100,000%	3		
			EF	Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência	Percentagem de respostas às ações implementadas	[70% a 90%]	6,8%	100,00%	111,110%	5	3,47	4,47
			EF	Promover a Campanha "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%	111,110%	5		
					N.º de atendimentos	[85% a 95%]	5,6%	100,00%	105,260%	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%]	11,3%	89,92%	105,788%	5		
			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	[6 a 10 dias]	11,3%	3,6 dias	140,000%	5		
			EF	Promover o investimento de cidadãos portugueses e de luso-descendentes residentes no estrangeiro	Taxa de execução das iniciativas de divulgação das oportunidades de investimento em Portugal	[80% a 90%]	4,5%	100,00%	111,110%	5		
			ef	Implementar a divulgação de relatórios estatísticos	Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Detidos	31 mar /15 jul /15 out /15 jan	2,3%	14 mar/16 jul/29 out/22 jan	102,910%	5		
					Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Expulsos/ Deportados	31 mar /15 jul /15 out /15 jan	2,3%	1 jul/9 out/14 Jan	109,720%	5		
			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 a 6 dias]	2,3%	0,22 dias	122,000%	5		
					Percentagem de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes	[6 a 18 dias]	2,3%	8,82 dias	100,000%	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%	106,19%	111,770%	5		
					Percentagem de respostas às solicitações	[85% a 95%]	1,1%	100,00%	105,260%	5		
					Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's	[85% a 95%]	1,1%	100,00%	105,260%	5		
					Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	[85% a 95%]	1,1%	100,00%	105,260%	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%]	3,0%	86,53%	100,000%	3		
			ef	Implementar nos Postos consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão	Número Posto Consulares	[25 a 35]	3,0%	32	100,000%	3		
			ef	Criação e divulgação de um guião de apoio aos Cônsules Honorários nomeados	Prazo de apresentação	31-Jul	4,5%	9-Jul	111,330%	5		
			ef	Consolidar num único documento toda a informação relativa aos Postos consulares e respetivas áreas de jurisdição	Prazo de apresentação	15-Dez	3,0%	-----	0,000%	1		
	ef	Melhorar 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%]	3,0%	100,00%	105,260%	5				
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef									
Satisfação dos Colaboradores	Aprendizagem e Desenv. Organizacional	Recursos Humanos	Q	Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	Taxa de execução do plano de formação aprovado	[75% a 85%]	3,8%	95,00%	111,760%	5	0,30	
					Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 4]	3,8%	3,81	100,000%	3		
Dirigente:							100,00%		103,434%		AVALIAÇÃO	
Data:											4,47	
Avaliação Final		4,47										
Eficácia		5,00										
Eficiência		4,05										
Qualidade		4,00										

4.4. Avaliação das atividades realizadas em 2015 por unidades orgânicas

Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares – SAC **Relatório de Atividades 2015**

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 2015, tendo sido processadas cerca de 11.504 chamadas telefónicas. Houve um número residual de chamadas que se terá perdido, em virtude de haver um único funcionário a atender 3 números de telefone, mas essas chamadas foram recuperadas e devolvidas.
<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"> Em termos de ações de prevenção foram inseridos 78 avisos e 2 alertas no Portal das Comunidades. Participação em 8 reuniões do Grupo de Trabalho de Assuntos Consulares do Conselho da União Europeia (COCON): 05 de fevereiro; 6 de março; 16 de abril; 16 de junho; 10 de julho; 25 de setembro; 28 de outubro e 11 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. Foi enviada a Circular nº 188 de 07-07-2015 solicitando aos postos que integram a lista de países prioritários no âmbito do Plano de Regresso Geral, a atualização dos respetivos planos de

		contingência.
<ul style="list-style-type: none"> • Processamento, tratamento e encaminhamento dos pedidos de apoio. 	Processar 80% dos pedidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Os pedidos são maioritariamente recebidos via telefone ou por email. Em 2015 foram processadas cerca de 11.504 chamadas telefónicas e 4.240 mensagens de correio eletrónico. Todos os pedidos foram tratados ou encaminhados aos serviços competentes para resposta pelo que nessa medida a meta foi ultrapassada. • Os casos de crise ou de emergência extraordinária colocados ao GEC rondaram em 2015 os 98 casos e foram acompanhados até ao seu desfecho.
<ul style="list-style-type: none"> • Levantamento e tratamento de dados e elaboração de relatórios estatísticos referentes a nacionais detidos. 	Apresentação dos Relatórios em 31 mar /15 jul /15 out /15 jan	<ul style="list-style-type: none"> • Os dados relativos aos nacionais detidos do conhecimento da DS SAC foram todos devidamente tratados através da constante atualização da Base de Dados de detidos existente nos Serviços. • A elaboração de relatórios estatísticos referente a nacionais detidos foi devidamente efetuada, tendo sido apresentados 4 relatórios trimestrais, em 14 mar., 16 jul., 29 out. e 22 jan.
<ul style="list-style-type: none"> • Responder aos pedidos dos cidadãos que chegam por email, correio ou ao Gabinete de Atendimento ao Público. 	Responder a 90% dos pedidos apresentados.	<ul style="list-style-type: none"> • O objetivo foi atingido a 100% uma vez que todos os pedidos que chegaram à DS SAC tiveram resposta. Foi feito ainda o devido encaminhamento das situações que não se inseriam nas esferas de competência da DS SAC para a devida resolução.

		<ul style="list-style-type: none"> • Foram respondidos numa média diária cerca de 25 e-mails chegados ao correio institucional do DS SAC, sobre os mais variados assuntos, tendo sido registados perto de 800 e-mails sobre estes assuntos, que originaram processos. • Durante o ano de 2015 foram rececionados na caixa de e-mail institucional da DS SAC mais de 7.500 e-mails. • No Gabinete de Atendimento ao Público na dependência da DS SAC foram legalizados/autenticados uma média mensal de 6.813 documentos, nacionais e estrangeiros. Foram realizadas um total de 81.761 legalizações/autenticações de documentos. • Foram emitidas 26.670 faturas eletrónicas e a receita cobrada em conformidade com a legislação aplicável. A receita total arrecadada foi de 408.805 Euros. • Foram atendidos uma média mensal de 64 utentes, perfazendo um total de 26.405 atendimentos presenciais, mais 3.140 esclarecimentos via telefónica.
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar o apoio social a cidadãos portugueses repatriados, deportados e expulsos. 	Responder a 90% dos pedidos apresentados.	<p>Repatriações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em 2015 foi dado o devido andamento a todos os pedidos de apoio recebidos. Foram tratados 120 pedidos de repatriação de nacionais que se encontravam no estrangeiro sem meios para regressar a Portugal. Destes, 77 regressaram efetivamente

		<p>a território nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Do total de pedidos recebidos, 68 foram repatriados através de verbas adiantadas para o efeito por parte do Estado português, nos termos previstos na legislação em vigor sobre a matéria e 9 foram repatriados através de verbas de familiares e/ou amigos. Existiram ainda 43 pedidos que não se chegaram a concretizar, tendo os cidadãos optado por permanecer no estrangeiro ou ter arranjado outra via para regresso a Território Nacional, que não foi comunicada aos Serviços. ▪ Um maior rigor que tem vindo a ser adotado na análise de cada processo e nas diligências efetuadas pela DS SAC e pelos postos consulares levou a que fosse possível que um maior número de pedidos de repatriação fosse concretizado sem ser necessário recorrer a verbas adiantadas pelo Estado português para o efeito. • A despesa efetuada em 2015 foi ligeiramente superior à realizada no ano de 2014, 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
--	--	---

		<p>afetar alguns destes países.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O valor que foi possível recuperar para o Estado português em relação às verbas adiantadas para pagamento de repatriações, sofreu em 2015 um significativo acréscimo em relação ao ano de 2014.
<ul style="list-style-type: none"> • Envio de circular semestral e outras notificações a recordar os postos para a obrigação do preenchimento e envio do Relatório de atividades. 	<p>Em função do número de postos consulares, alcançar uma taxa de execução de 90%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No 1º semestre de 2015, enviaram relatórios de atividades completos 90 postos consulares, num universo de 104. A taxa de execução foi assim de 86,53%.
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de dados estatísticos relativos à atividade consular. 	<p>Por área de atuação, proceder ao tratamento de 80% da informação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dado que se tem tratado toda a informação contida nos relatórios de atividades para efeitos da elaboração de contributos, a cujos pedidos se deu sempre resposta atempada, considera-se o objetivo executado a 100%.
<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 30 Postos Consulares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O objetivo foi ligeiramente ultrapassado uma vez que foram abrangidos com a implementação das aplicações do SIRIC ou do Cartão do Cidadão no ano de 2015 32 Postos Consulares. A aplicação SIRIC foi instalada em 15 Postos Consulares e a aplicação do Cartão de Cidadão em 18, totalizando 32. • Foram realizadas por formadores do Instituto dos Registos e Notariado, I.P., 9 ações de formação, que abrangeram cerca de 90 formandos, as quais foram coordenadas pela DS SAC, tendo em vista a implementação das referidas

		aplicações nos Postos Consulares.
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar e disponibilizar um guia de apoio ao exercício das funções de um Cônsul Honorário. 	Prazo de apresentação até 31 de julho.	<ul style="list-style-type: none"> • Foi enviada, a 9 de julho, circular aos postos com duas versões de "Guião para Cônsules Honorários": com e sem competências alargadas. Objetivo alcançado a 100%.
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar novo projeto de portaria relativa às áreas de jurisdição dos Postos consulares que consolide toda a legislação dispersa. 	Prazo de apresentação até 15 de dezembro.	<ul style="list-style-type: none"> • Em 2015 procedeu-se à análise dos comentários e sugestões recebidas dos postos relativos à proposta do mapa das jurisdições consulares circulado pela DGACCP em dezembro de 2014. Com base nessas respostas, foi elaborado projeto de portaria a 5 março de 2015, que só não foi submetido ao membro de governo competente por se ter verificado entretanto uma mudança de Governo.
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a atualização de conteúdos e de informação relevante do Portal das Comunidades Portuguesas. 	Proceder a atualização em 2 dias.	<ul style="list-style-type: none"> • Os conteúdos são, em regra, atualizados no prazo de 24 horas, exceto aqueles que por motivos vários carecem de contacto/validação com os respetivos postos. Foram atualizados 69 conselhos aos viajantes, e inseridos 78 avisos e 2 alertas.

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2015

- **Óbitos:** Foram tratados **80** 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 2015 foram registados **178** casos de novas detenções de cidadãos nacionais no estrangeiro. Estes números revelam uma significativa diminuição de casos de detenção face ao ano de 2014, ano em que se registaram 330 casos de detenção.
- Foram igualmente prestados esclarecimentos 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 recebidos e encaminhados pela DS SAC através da mala diplomática cerca de **360** volumes destinados a detidos fora da Europa, com bens essenciais não-perecíveis, entregues pelos familiares dos detidos.
- Foram tratados cerca de 1200 pedidos relativos à gestão dos utilizadores para acesso às aplicações informáticas do Sistema Integrado do Registo e Identificação Civil (SIRIC), Cartão de Cidadão e Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português (SIPEP).
- Foi dada formação básica a funcionários da Secretaria de Estado que foram destacados em comissão de Serviço ou em Missão de Serviço para reforçar alguns Postos Consulares, nomeadamente sobre aplicação do Regulamento Consular, Tabela de Emolumentos Consulares, Atos de Registo Civil e Notariado e emissão de documentos.
- Foi aplicado um novo 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.
- Foi acompanhado o processo de aplicação da 5ª alteração à Lei da Nacionalidade e ao respetivo Regulamento da Nacionalidade, que passou a possibilitar a aquisição de nacionalidade portuguesa a descendentes de judeus sefarditas de origem portuguesa.
- Foi igualmente dada formação aos funcionários diplomáticos em transição para ocupar cargos em Postos Consulares, bem com aos estagiários selecionados no âmbito do programa PEPAC, que foram destacados para exercer funções nos Postos Consulares.
- Foram processados pelo Centro Emissor para a Rede Consular durante o ano de 2015, **10.583** pedidos de bilhete de identidade enviados pelos Postos Consulares, autorizada a emissão de **10.125** Títulos de Viagem Única, **852** Passaportes Temporários, **32** *Emergency Travel Documents* e **223** segundos Passaportes Comuns. Foi ainda dado seguimento a **128** pedidos de fornecimento dos mais variados impressos para emissão de documentos de identificação e viagem.
- 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.
- Planear ações destinadas a prevenir, controlar e gerir situações de crise ou emergência: dando seguimento ao Plano de Regresso Geral aprovado pelo Conselho de Ministros de 3-05-2012, foram desenvolvidas diversas iniciativas no sentido de promover a atualização e melhoramento dos planos existentes. No âmbito do planeamento e execução de operações de evacuação de não-combatentes (NEO), foi assegurada a participação nacional nas reuniões do *Neo Coordination Group* (NCG) em Nicósia e em Roma.
- Registo do Viajante: foram registadas **145** deslocações de particulares e funcionários de

empresas e sua comunicação aos postos nos respetivos países de destino.

- Registo e comunicação de deslocações de visitas de estudo de alunos portugueses ao estrangeiro: foram registadas **216** visitas de estudo.
- Participação no Grupo de Peritos em cooperação consular da U.E. para transposição da diretiva 637/2015 aprovada em maio de abril de 2015.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	4
Diplomatas	1
Técnico Superior	8
Assistente Técnico	14
Assistente operacional	0
Total	27

Autoavaliação
<p>Objetivo 01 (Eficácia) – Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência – Indicador 1 - Percentagem de respostas implementadas – o objetivo executado na totalidade, tendo sido dada respostas a todas as solicitações, conforme consta no Relatório de Atividades.</p> <p>Objetivo 06 (Eficiência) – Implementar a Divulgação de Relatórios Estatísticos – indicador 8 - Data de apresentação relatórios referentes a nacionais Detidos – A elaboração de relatórios estatísticos referente a nacionais detidos foi devidamente efetuada, tendo sido apresentados 4 relatórios trimestrais, em 14 março, 16 julho, 29 outubro e 22 janeiro.</p> <p>Objetivo 09 (Eficiência) – Garantir a elaboração de relatório de atividades dos postos consulares – Indicador 15 – foi implementado o novo sistema de elaboração de relatórios de atividades dos postos consulares. O processo decorreu de forma satisfatória. No 1º semestre de 2015, enviaram relatórios de atividades completos 90 postos consulares, num universo de 104. A taxa de execução foi de 86,53%, considerando-se o objetivo foi cumprido.</p> <p>Objetivo 08 (Eficiência) – Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados – Indicador 14 - Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática – O objetivo foi executado a 100%. Todos os bens recebidos nos Serviços foram devidamente encaminhados aos postos consulares através de mala diplomática, para serem entregues aos detidos.</p> <p>Objetivo 10 (Eficiência) – Implementar nos Postos Consulares as aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão – Indicador 16 – N.º de postos consulares – Estava inicialmente previsto que a implementação das aplicações do SIRIC ou do Cartão do Cidadão abrangesse 30 postos consulares, tendo-se conseguido a sua implementação no ano de 2015 em 32 Postos Consulares. Objetivo Superado.</p>

Objetivo 11 (Eficiência) – Criação e divulgação de um guia de apoio aos Cônsules Honorários nomeados – Indicador 17 – Prazo de apresentação – Objetivo superado. Circular telegráfica aos Postos foi enviada a 9 de julho de 2015, antes do prazo estabelecido.

Objetivo 12 (Eficiência) – Consolidar num único documento toda a informação relativa aos Postos Consulares e respetivas áreas de jurisdição – Indicador 18 – Projeto de portaria foi elaborado a 5 de março, não tendo sido possível a sua submissão ao membro de governo competente, por se ter verificado entretanto a mudança de Governo, tendo a execução deste objetivo sido prejudicada.

Objetivo 16 (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, acrescentando a estas formação de 2 funcionários em SIRIC e Cartão de Cidadão. As áreas de formação frequentadas foram em nacionalidade, registo civil, notariado, informática (excel) e línguas estrangeiras.

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

Direção de Serviços de Emigração – EMI
Relatório de Atividades 2015

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 famílias e cidadãos portugueses nas várias situações que se apresentem	850 pessoas abrangidas 85% de respostas face às solicitações	Superado. 949 pessoas abrangidas. 100% de respostas face às solicitações.

• Apoio Social

Foram apoiados um total de 176 nacionais: 24 por repatriação sanitária; 30 por repatriação com apoio social à chegada; 83 por apoio social/individual/pontual/extraordinário; 33 por deportação/expulsão com apoio social; 6 através do envio de géneros (alimentares, produtos de higiene, vestuário, calçado, livros e jornais), 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 104 atendimentos.

• Menores

Efetuiu-se o acompanhamento da situação referente a 27 casos, envolvendo menores de nacionalidade portuguesa. Foram realizados contactos com as seguintes entidades competentes: Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais; Serviços de Segurança Social portuguesa; Comissões de Proteção de Crianças e Jovens de Portugal; Tribunal de Família e Menores; Serviços Sociais dos países de acolhimento e representações consulares portuguesas.

• Total de pessoas abrangidas

O total de pessoas abrangidas (949) pelas atividades ligadas ao objetivo em apreço, reparte-se pelos seguintes grupos: apoio jurídico (104), menores (27), Campanha Trabalhar no Estrangeiro (217), Operação Natal (262), apoio social presencial e telefónico (146); processos sociais – repatriações sanitárias, com apoio social, expulsões/deportações/afastamento e apoio social diverso (176), ASIC-CP (13) e ASEC-CP (4).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Garantir a atualização e produção de informação sobre as comunidades portuguesas e a sua caracterização 	100 atualizações ou novas introduções de informação	Superado. Elaboradas 115 atualizações.

- Elaboração de 115 fichas integradas sobre as Comunidades Portuguesas radicadas em vários países do mundo: África (31), América (25), Ásia (1) e Europa (58) – 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 nos anos de 2005, 2007, 2014 e 2015, segundo região, país, número de associações, número de novas associações e número de associações extintas;
- ✓ Criação de uma 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;
- ✓ Elaboração de um estudo sobre a evolução das remessas remetidas pelos portugueses residentes no estrangeiro, desde 2005 a 2014;
- ✓ Atualização da informação relativa aos portugueses e luso-descendentes eleitos ou com responsabilidades políticas no estrangeiro;
- ✓ Atualização dos conteúdos da DGACCP na *intranet*;
- ✓ Atualização dos conteúdos da DGACCP que se encontram disponíveis para consulta no Portal do Cidadão;
- ✓ Resposta a questões colocadas por entidades nacionais e internacionais sobre a emigração e as comunidades portuguesas.

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

Concretizaram-se **9** iniciativas, designadamente:

- **Programa “Parlamento dos Jovens”**

Foi financiada a participação de três grupos escolares, um representante do círculo da Europa (Genebra – Secundário) e dois afetos ao círculo de Fora da Europa (EUA – Básico e Timor Leste – Secundário). Para o efeito, foi cabimentada a verba de 10.250,00 €.

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

Foram registadas 13 candidaturas – África do Sul (1); Argentina (2); Brasil (5), Moçambique (4), Venezuela (1) – das quais 10 foram propostas para deferimento ou deferidas e 3 propostas para indeferimento.

De salientar que, no 4.º trimestre de 2015, se registaram 863 beneficiários em pagamento, distribuídos por 16 países – África do Sul (57), Angola (20), Argentina (6), Brasil (604), Cabo Verde (5), Colômbia (1), Índia (1), Macau (1), Marrocos (1), Moçambique (56), Namíbia (1), República do Congo (1), Suazilândia (1), Uruguai (3), Venezuela (82) e Zimbabué (23).

Despesa global:

1.746.491,55 € - Total Geral

11.954,00 € - Encargos bancários

1.758.445,55 € - Total emitido a pagamento com encargos

1.726.943,12 € - Valor executado c/encargos

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

Registaram-se 4 processos de ASEC-CP, sendo deferidas 3 candidaturas distribuídas por 3 postos consulares – Harare (1), Valência (1) e São Paulo (1).

Despesa global:

14.890,00€, sendo 12.300,00€ com os processos de 2015 e o restante relativo a processos de anos anteriores.

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

Foram analisados, em sede de CAAA – Comissão de Análise, Avaliação e Acompanhamento -, um total de 57 processos, dos quais 48 do ASIC-CP – três reclamações (em dois casos manteve-se a cessação e num caso o indeferimento), duas audiências de interessados (num caso deliberou-se pedir mais documentos e noutro manteve-se o indeferimento), onze deferimentos, onze indeferimentos, vinte cessações e um arquivamento – e os restantes nove processos do ASEC-CP, dos quais cinco foram deferidos, um indeferido, em dois casos foi deliberado a manutenção do parecer e num deliberou-se pedir um relatório social atualizado.

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

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

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

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

Em 2015, a DSEMI desenvolveu as seguintes atividades:

- Coordenação da revisão da brochura editada em 2012, com os contributos do IEFP, I.P., ISS, I.P., ACT, DGACCP, Direção Geral da Segurança Social e Autoridade Tributária e Aduaneira;
- Elaboração de folhetos sobre trabalhar na Alemanha, Austrália, Canadá, Espanha e Reino Unido, com os contributos dos postos/secções consulares acreditados nos respetivos países;
- Elaboração da ficha trabalhar no Qatar, na sequência das situações de incumprimento laboral reportadas pela Embaixada de Portugal em Doha;
- Elaboração da ficha trabalhar nos Camarões, no âmbito das dúvidas suscitadas sobre a existência de empresas e a legalidade de ofertas de trabalho publicitadas na *internet*, com os contributos da Embaixada de Portugal em Abuja, detentora da área de jurisdição dos Camarões;
- Distribuição de 10 000 brochuras atualizadas e 50 000 folhetos específicos – 10.000 por cada um dos países atrás mencionados – pelos postos da rede consular, parceiros oficiais, Sindicato da Construção de Portugal, Obra Católica Portuguesa de Migrações, Centro das Comunidades Madeirenses, Direção Regional das Comunidades – Açores, Alto Comissariado para as Migrações (ACM), Câmaras Municipais da área da grande Lisboa e Vale do Tejo e 100 Gabinetes de Apoio ao Emigrante (GAE);
- Disponibilização da informação existente sobre a Campanha no novo Portal das Comunidades Portuguesas em www.portaldascomunidades.mne.pt
- Criação do endereço eletrónico trabalharnoestrangeiro.dgaccp@mne.pt destinado exclusivamente à Campanha;
- Publicação de seis anúncios publicitários na Revista *País Positivo*, distribuída mensalmente no semanário *So!*;
- Participação em reuniões interministeriais, sob a coordenação da ACT, com vista à assinatura de um Protocolo sobre as Agências Privadas de Colocação;
- Realização de 217 atendimentos presenciais, telefónicos e por correio eletrónico.

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

Foram apoiadas 54 repatriações, 24 das quais referentes a repatriações sanitárias e 30 com apoio social à chegada.

Foi providenciado acolhimento (apoio social) a 33 deportados/expulsos, originários do Reino Unido (17), EUA (3), Canadá, Espanha e Luxemburgo (2) e Peru, Suíça, Colômbia, Venezuela, França, Moçambique e Brasil (1).

- **Apoio jurídico a deportados dos EUA**

No âmbito do contrato existente com a firma *Watt&Sylvia*, para patrocínio judiciário aos portugueses residentes nos EUA em risco de deportação, em 2015, foi iniciada a análise de 4 processos, encontram-se todos pendentes.

- **Apoio jurídico a expulsos do Reino Unido**

No âmbito do contrato existente com a firma *Nabas International Lawyers*, para patrocínio judiciário aos portugueses residentes no Reino Unido, em risco de expulsão, foi iniciada a análise de 7 processos, encontram-se todos pendentes.

- **Operação Natal**

Foram apoiados na época natalícia 262 cidadãos nacionais reclusos no estrangeiro, abrangendo 23 países. Representou um encargo de 10.480,00€.

- **Apoio a detidos portugueses no Perú**

Projeto a cargo da Obra Católica Portuguesa de Migrações com o apoio da DGACCP, tendo sido delineado para minimizar as situações de grande precariedade enfrentadas pelos portugueses detidos ou em liberdade condicional no Peru. Em 2015, foram apoiados um total de 49 cidadãos.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> • Garantir o apoio a iniciativas de âmbito cultural que contribuam para reforçar a ligação a Portugal 	90% de realização das ações previstas (5 iniciativas)	Superado. Concretizadas 14 iniciativas.

Concretizaram-se **14** iniciativas, designadamente:

- **Apoio a jovens luso-descendentes**

- Bolsas de estudo: Foram atribuídas 3 bolsas de estudo para alunos portugueses ou luso-descendentes que frequentam o ensino superior em França, promovidas pela Embaixada de Portugal em Paris. Este apoio significou um encargo no valor total de 4.800,00€;
- Concursos literários:
 - Concurso escolar para alunos de língua portuguesa no sistema educativo francês, realizado pela *Association Pour le Développement des Études Portugaises, Brésiliennes, d'Afrique et d'Asie Lusophones* (França). Este apoio significou um encargo no valor de 2.000,00€;
 - 10ª edição das Olimpíadas da Língua Portuguesa, realizada pela Associação Cultural de Expressão Portuguesa (Suíça). Este apoio significou um encargo no valor de 1.500,00€;

➤ Encontros de Jovens:

- VI Encontro Mundial de Jovens da Lusofonia, realizado pelo Mundo Português (Portugal). Este apoio significou um encargo no valor de 15.000,00€;
- Encontro de Jovens "Portugueses de Lá, Portugueses de Cá", realizado pela associação *Cap Magellan* (França). Este apoio significou um encargo no valor de 9.000,00€;
- Encontro entre Jovens luso-descendentes Brasil-Argentina, realizado pela Casa do Distrito de Viseu no Rio de Janeiro (Brasil). Este apoio significou um encargo no valor de 5.000,00€;
- 27º Encontro das Comunidades Portuguesas e luso-descendentes do Cone Sul: realizado pela Casa de Portugal de Porto Alegre (Brasil). Este apoio significou um encargo no valor de 5.000,00€;

• **Curso Mundial de Formação de Dirigentes Associativos da Diáspora (2 Edições)**

A DGACCP apoiou com 70.000,00€ a realização da III e IV edições do Curso Mundial de Formação de Dirigentes Associativos da Diáspora, respetivamente de 5 a 7 de março e de 6 a 9 de maio.

No total participaram 38 dirigentes, oriundos de diversos países da Europa e Fora da Europa (África do Sul, Alemanha, Argentina, Brasil, Canadá, Dinamarca, EUA, França, Luxemburgo, Moçambique, Reino Unido, Suíça, Uruguai e Venezuela), reunindo assim diferentes experiências, saberes e conhecimento, das diversas associações onde os participantes realizam trabalho junto das respetivas comunidades.

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

Realizado pela associação CIVICA (França). Este apoio significou um encargo no valor de 5.000,00€.

• **1º Congresso de luso-eleitos em França**

Realizado pela associação CIVICA (França). Este apoio significou um encargo no valor de 5.000,00€.

• **3º Encontro dos Luso-eleitos nos EUA**

Realizado pela associação PALCUS (EUA). Este apoio significou um encargo no valor de 17.215,00 USD.

• **Ciclo de colóquios: "Cultura, Cooperação e Género"**

Realizado pela Mulher Migrante - Associação de Estudo, Cooperação e Solidariedade (Portugal). Este apoio significou um encargo no valor de 14.000,00€.

• **Projeto Universidade Sénior "Boa Esperança"**

Realizado pela Liga da Mulher Portuguesa na África do Sul. Este apoio significou um encargo no valor de 5.000,00€.

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Assegurar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas 	<p>130 associações e centros difusores de cultura portuguesa abrangidos</p> <p>85% de respostas face às solicitações</p>	<p>Superado.</p> <p>Foram abrangidas 153 associações e centros difusores de cultura portuguesa.</p> <p>100% de respostas face às solicitações.</p>

Deram entrada um total de 153 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 859.205,87 € (278.085,87€¹ pela DGACCP e 581.120,00€ 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 e quinzenas culturais; exposições e espetáculos; deslocações de grupos; melhoramentos de sedes; apoios a edições de livros e CDs.

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

- Programa "Outono Português" e aulas de português – Associação "O Sol de Portugal" (Bordéus - França);
- Cursos de língua portuguesa – Instituto Lusófono de Pontault-Combault (Paris - França);
- Concurso escolar para alunos de língua portuguesa no sistema educativo francês – *Association Pour le Développement des Études Portugaises, Brésiliennes, d'Afrique et d'Asie Lusophones* (Paris - França);
- 10ª edição das Olimpíadas da Língua Portuguesa – Associação Cultural de Expressão Portuguesa (Genebra - Suíça)

¹ Neste valor estão contabilizados 74.654,80€ relativos a três apoios analisados em 2014, mas cujo pagamento teve lugar em 2015.

- Feira do Livro – Associação Cultural Luso-suíça Laços (Genebra - Suíça).
- Documentário sobre a comunidade portuguesa no Rio de Janeiro, por Vanessa Rodrigues (Rio de Janeiro - Brasil);
- Documentário sobre a comunidade portuguesa nos EUA – Fundação Luso-americana para a Educação (São Francisco - EUA);
- Edição bilingue (português e espanhol) das obras de Fernando Pessoa – Fundação Instituto Português de Cultura (Caracas - Venezuela);
- Concurso “Escrita Criativa” – Communicare Trust (Goa - Índia).

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
• Modernização e simplificação de formulários em uso	13 formulários produzidos	Cumprido. 13 formulários produzidos.

De modo a modernizar e simplificar alguns procedimentos no que se refere a algumas atividades desenvolvidas pela DSEMI, foram elaborados um total de 13 formulários, em formato manual e eletrónico, que facilitam o preenchimento por parte dos utilizadores e da rede consular portuguesa no âmbito do Regulamento de Atribuição de Apoios pela DGACCP (6), da “Campanha Trabalhar no Estrangeiro – Informe-se antes de partir” (1) e do Programa “Portugal no Coração” (6).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores 	<p>80% de execução do plano de formação aprovado (previstas 16 ações de formação para 8 funcionários)</p> <p>3,5/ nível de satisfação dos colaboradores</p>	<p>Superado.</p> <p>Concretizadas 20 ações de formação, abrangendo 8 funcionários.</p> <p>3,81/ nível de satisfação dos colaboradores.</p>

- Foram frequentadas 20 ações de formação (Comunicação Institucional Escrita; Adesão da União Europeia à Convenção Europeia dos Direitos Humanos; Apoio Cultural e Associativo, Apoio Social Jurídico, Campanha Trabalhar no Estrangeiro e Instrumentos Internacionais de Segurança Social; Vistos e Circulação de Pessoas; Cartão de Cidadão; Detecção de Fraude Documental; Informação Ferramenta Estratégica - Apresentação da PORDATA; Intervenção de Sua Excelência o Secretário Estado das Comunidades Portuguesas; Nacionalidade; Notariado; Principais assuntos da competência JAI na agenda e posição portuguesa; Recenseamento Eleitoral; Sistema Integrado do Registo e Identificação Civil; Tráfico de Seres Humanos - Enquadramento Geral; União Económica e Monetária; Vistos e ARI; Excel Essencial; Língua Espanhola; Matérias Classificadas; Novo Código Procedimento Administrativo) por 8 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 3,81 (grau de satisfação de 1 a 5).

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none"> Garantir a satisfação dos utilizadores 	<p>3,5/ nível de satisfação dos utilizadores</p>	<p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> Atingido 4,45/ nível de satisfação dos utilizadores.

- Foram preenchidos questionários *online* e outros referentes a atendimentos presenciais, sendo o nível global de satisfação de 4,45 (grau de satisfação de 1 a 5).

Atividades não diretamente relacionadas com os objetivos estratégicos e operacionais

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

- Reunião preparatória da Comissão Mista Luso/Marroquina, 17 de abril;
- Comissão Mista em matéria de Segurança Social Luso/Marroquina, 1 a 2 de junho;
- Diligências relativas à Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e a Argélia, terceira ronda negocial, em Argel, 15 a 16 de junho;
- Preparação da negociação da Convenção sobre Segurança Social entre Portugal e a Turquia;
- Assinatura do Ajuste Administrativo para a aplicação do Acordo de Segurança Social ou Seguridade Social entre a República Portuguesa e a República Federativa do Brasil, em Lisboa, 28 de dezembro.

Há ainda a destacar:

- Realização de diligências em matéria de Segurança Social com os seguintes países: Argélia, Brasil, Canadá, Marrocos, Moçambique, República do Congo e Turquia;
- 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;
- Jornadas Internacionais de Informação sobre Segurança Social, Luxemburgo, novembro 2015;
- A realização de diligências com organizações nacionais, a saber:
 - Autoridade para as Condições do Trabalho;
 - Autoridade Tributária e Aduaneira;
 - Centro Nacional de Pensões;
 - Direção-Geral da Segurança Social;
 - Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P.;
 - Instituto da Segurança Social, I.P.;
 - Obra Católica Portuguesa de Migrações;
 - Sindicato da Construção de Portugal.

▪ 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, 28 e 29 de abril, 26 e 27 de novembro;
- Reunião do Grupo de Trabalho Migrações da OCDE – Paris, 10 e 12 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:

- Grupo de trabalho sobre a informação a disponibilizar ao cidadão, no âmbito da coordenação internacional de legislações de segurança social, coordenado pela Direção Geral da Segurança Social;
- Grupo de trabalho, constituído pelo Gabinete de Estratégia e Planeamento, do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, para a transposição da Diretiva 2014/54/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril, relativa a medidas destinadas a facilitar o exercício dos direitos conferidos aos trabalhadores no contexto da livre circulação de trabalhadores;
- Conselho Consultivo das Migrações;
- Grupo técnico de acompanhamento do Plano Estratégico para as Migrações (PEM).

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

Em 2015, permaneceu em vigor o Protocolo de Cooperação Rede das Comunidades Portuguesas entre a DGACCP, a AICEP e o Pólo de Competitividade das Tecnologias de Informação e Comunicação e Eletrónica (TICE), assinado em 26 de abril de 2013.

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

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

▪ **Observatório da Emigração (OEm)**

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

No âmbito deste Protocolo, entre outras atividades, disponibilizou-se informação estatística para atualização do Portal e elaboração do Relatório da Emigração 2014 coordenado pelo GSECP.

▪ **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.

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

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

▪ **Relatório Anual sobre Emigração**

A DSEMI colaborou ainda na elaboração de conteúdos destinados ao Relatório da Emigração 2014 coordenado pelo GSECP.

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2015

▪ **Relatório de Execução ASIC-CP (2008-2014)/ASEC-CP (2006-2014)**

De acordo com o disposto na alínea m) do n.º 3 da Norma VII do Anexo II e a alínea l) do n.º 3 da Norma VII do Anexo I, ambas do Decreto Regulamentar n.º 33/2002, de 23 de abril, compete à Comissão de Análise, Avaliação e Acompanhamento (CAAA) elaborar o Relatório de Execução sobre o Apoio Social aos Idosos Carenciados das Comunidades Portuguesas (ASIC-CP) e o Apoio Social aos Emigrantes Carenciados das Comunidades Portuguesas (ASEC-CP).

Em 2015 o Relatório de Execução foi elaborado pelas representantes interministeriais da CAAA e abrangeu, relativamente ao ASIC-CP, 7 anos (2008 a 2014) e ao ASEC-CP, 9 anos (2006-2014).

Na reunião da CAAA realizada em 17/07/2015, o referido Relatório foi aprovado, tendo sido produzidos 3 originais destinados ao Gabinete do Secretário de Estado das Comunidades Portuguesas, ao Gabinete do Secretário de Estado da Solidariedade e Segurança Social e à CAAA.

▪ **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).

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

Tendo em conta as situações de grande precariedade enfrentadas pelos portugueses detidos ou em liberdade condicional no Peru, a Obra Católica Portuguesa de Migrações deu continuidade ao levantamento das necessidades no terreno, para além de colmatar dificuldades financeiras daqueles nacionais.

▪ **Manual de Boas Práticas – Apoios financeiros atribuídos pela DGACCP**

A fim de melhorar a informação disponível nas Embaixadas e Postos Consulares de Portugal e reforçar a aplicação do Regulamento de Atribuição de Apoios pela DGACCP, foi elaborado e disponibilizado na intranet do MNE um Manual de Boas Práticas, o qual reúne um conjunto de orientações essenciais para uma boa prática de procedimentos em matéria de atribuição de apoios ao movimento associativo das comunidades portuguesas e centros difusores da cultura portuguesa.

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

Autoavaliação
<p>Em termos de recursos humanos, em 2015, a DSEMI registou a saída de um técnico superior. Não obstante as alterações provocadas por motivos quer endógenos, quer exógenos, a DSEMI procurou cumprir os vários objetivos definidos no QUAR 2015, 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 2015, tendo superado as metas que se propôs, definidas no âmbito do QUAR.</p> <p>Dos objetivos claramente superados destacam-se aqueles com maior volume de trabalho nas diferentes áreas de atribuições da DSEMI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo 2. Assegurar o apoio social e jurídico a famílias e cidadãos portugueses nas várias situações que se apresentem; • Objetivo 4. Implementar um conjunto de medidas visando o apoio cultural, social e jurídico das comunidades portuguesas;

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

Merece particular destaque o cumprimento do objetivo 7 relativo à modernização e simplificação dos formulários em uso que facilitam o preenchimento por parte dos utilizadores no âmbito das várias atividades abrangidas: Regulamento de Atribuição de Apoios pela DGACCP, "Campanha Trabalhar no Estrangeiro – Informe-se antes de partir" e Programa "Portugal no Coração".

Para além de dar continuidade às suas competências habituais, a DSEMI esteve ainda envolvida em diversas iniciativas/ projetos, sendo de destacar a prossecução da 3ª edição da "Campanha Trabalhar no Estrangeiro – Informe-se antes de partir" e a colaboração na organização da III e IV edições do Curso Mundial de Formação de Dirigentes Associativos da Diáspora.

Foram ainda elaborados três relatórios sobre os cidadãos portugueses expulsos/deportados para Portugal - o primeiro abarcou o primeiro semestre e os dois seguintes os dois últimos trimestres. Em todos eles foi feita uma análise pormenorizada dos portugueses expulsos de países da UE e do resto do Mundo, na qual consta o escalão etário, sexo, motivo da expulsão/deportação, bem como os locais de nascimento e de acolhimento. Foi dado especial enfoque aos deportados dos EUA e do Canadá, pelo facto de Portugal ter celebrado dois Protocolos sobre esta temática com estes dois países, e ao articulado da Diretiva Comunitária 2004/38/CE do Parlamento e do Conselho, de 29 de abril. O patrocínio judiciário facultado pelas firmas de advogados *Watt&Sylvia* e a *Nabas International Lawyers* foi também relevado nestes Relatórios.

Sendo ainda um Serviço que mantém diariamente um contacto com o público, por telefone, correio electrónico 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 4,45 (escala de 1 a 5).

Deram entrada um total de 3.813 documentos e foram expedidos um total de 3.172 documentos, tendo sido abertos um total de 228 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.

Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas – DSVCP
Relatório de Atividades 2015

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

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

Responsável: Luís Gaspar da Silva

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	Superado • O nível de satisfação dos utilizadores foi de 4,18.
• 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 624 eventos sem que tenham sido registadas reclamações por parte das respetivas organizações.

<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a informação aos postos consulares, entidades públicas e privadas em matéria de vistos e circulação de pessoas 	<p>Tempo de tratamento da informação a transmitir (8 a 10 dias úteis)</p>	<p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • As solicitações das várias entidades foram respondidas em média em 8,5 dias úteis.
<ul style="list-style-type: none"> • Coordenar a implementação do projeto Schengen Visa Center em S. Tomé 	<p>Percentagem de contributos entregues no prazo previsto (80% a 90%)</p>	<p>Cumprido.</p> <p>Contributos entregues no prazo previsto em 85%.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a elaboração de contributos para visitas oficiais 	<p>Prazo de resposta às solicitações (1 a 5 dias úteis)</p>	<p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prazo de resposta às solicitações não ultrapassou os 3 dias úteis.
<ul style="list-style-type: none"> • Garantir os procedimentos para a entrada em vigor dos Acordos bilaterais de supressão de vistos 	<p>Tempo médio do pedido da certificação ao BDA com vista ao início do processo de aprovação (10 a 14 dias)</p> <p>Tempo médio da notificação da outra Parte sobre a conclusão dos procedimentos internos (sem retificações) (3 a 6 dias)</p>	<p>Cumprido</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio da certificação ao BDA foi de 13 dias. <p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio de notificação da outra Parte foi de 1 dia.
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito dos Protocolos assinados 	<p>Prazo médio de resposta (2 a 3 dias úteis)</p>	<p>Cumprido</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não se registaram solicitações por parte dos requerentes no âmbito do PFV com Angola. Contudo, as solicitações decorrentes das reuniões bilaterais foram respondidas no prazo de 3 dias úteis.
<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhar a implementação do sistema VIS 	<p>Prazo de resposta às solicitações (5 a 10 dias úteis)</p>	<p>Cumprido</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prazo de resposta às solicitações foi de 6 dias úteis.

<ul style="list-style-type: none"> • Uniformizar e assegurar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos 	<p>Tempo médio de concessão de vistos de negócios (1 a 3 dias)</p> <p>Tempo médio de concessão de vistos de estudantes (12 a 14 dias)</p>	<p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • O tempo médio de concessão de visto de negócios foi de 0,96 dias. <p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • O tempo médio de concessão de vistos a estudantes foi de 8,82 dias.
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito do regime Autorização de Residência para Atividade de Investimentos; 	<p>Tempo médio de resposta às solicitações (4 a 6 dias)</p> <p>Agendamento e participação em reuniões (8 a 10 dias)</p>	<p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • O prazo médio de resposta foi de 3,6 dias, sem prejuízo de matérias que, pela sua natureza, foram transmitidas para deliberação do Grupo de Acompanhamento. <p>Superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foram convocadas reuniões sempre que tal se justificou e participadas por elementos da DS VCP com preparação dos elementos relevantes no prazo estipulado.
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a análise dos pedidos de visto de curta duração sem ou com consultas a outros Serviços, e de longa duração nos prazos definidos 	<p>Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração sem consultas a outros Serviços (2 a 3 dias)</p> <p>Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração com consultas a outros Serviços (10 a 12 dias)</p> <p>Tempo médio de análise dos pedidos de visto de longa duração (12 a 14 dias)</p>	<p>Superado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O tempo médio de análise dos pedidos de visto C sem consultas a outros Serviços foi de 0,22 dias, não chegando a 1 dia. <p>Superado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O tempo médio de análise dos pedidos de visto C com consultas a outros Serviços foi de 6,73 dias. <p>Superado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O tempo médio de análise dos pedidos de visto de longa duração foi de 11,66 dias.

<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores 	<p>Taxa de execução do plano de formação aprovado (75% a 85%)</p> <p>Nível de satisfação dos colaboradores (3 a 4)</p>	<p>Cumprido.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foram previstos no plano de formação 15 cursos e realizados 12 pelo que se apurou uma taxa de execução de 80%. <p>Cumprido.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	Assegurar todas as reuniões, salvo motivo(s) de força maior	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	Assegurar todas as reuniões, salvo motivo(s) de força maior	<ul style="list-style-type: none"> • Foi assegurada a participação em todas as reuniões convocadas.
<ul style="list-style-type: none"> • Receção e tratamento das requisições das vinhetas de visto e controlo da remessa de vinhetas aos postos consulares verificando as existências/proposta de encomenda à INCM 	Assegurar a gestão do <i>stock</i> de vinhetas que permita abastecer, em tempo, os postos consulares	<ul style="list-style-type: none"> • Foi assegurado o stock de vinhetas e a sua remessa, em tempo, aos postos consulares e alertados os mesmos para que o façam com a antecedência de 5 dias. Ainda assim, requisições que não cumpriram esta antecedência foram satisfeitas.
<ul style="list-style-type: none"> • Proposta de parecer DGACCP no âmbito dos vistos de trabalho subordinado com ausência de contingente 	Assegurar a preparação de decisão superior a estes pedidos (1 a 3 dias)	<ul style="list-style-type: none"> • A meta estabelecida foi na generalidade cumprida, exceto em períodos de ausência dos funcionários por motivo de férias ou formação.
<ul style="list-style-type: none"> • Introdução de formulários de pedidos de visto de postos consulares não informatizados • Introdução e verificação de vinhetas 	<p>Introdução dos formulários (1 a 2 dias)</p> <p>Introdução e verificação de vinhetas (3 a 5 dias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Os formulários foram introduzidos no próprio dia. • As vinhetas foram sendo introduzidas de acordo com a disponibilidade de recursos humanos mas, com o prazo indicativo de 5 dias.
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar o atendimento da Linha Azul para informação ao público sobre vistos e atualizar os conteúdos do Portal das Comunidades Portuguesas e das Páginas Internet dos postos consulares e da 	Assegurar o atendimento da linha telefónica ao público com registo de chamadas no horário estabelecido	<ul style="list-style-type: none"> • O atendimento da Linha Azul foi feito diariamente por uma única funcionária até outubro que, durante o período da manhã, privilegia esta tarefa. Durante o período da tarde, o atendimento foi feito de

Intranet da DGACCP, no âmbito da legislação Schengen		acordo com a disponibilidade de recursos sem possibilidade de efetuar os respetivos registos.
• Articulação com SEF e SIS relativamente a questões de imigração ilegal e segurança nacional	Envio da informação e processos nos prazos definidos por Lei.	• Os prazos foram cumpridos.
• Resposta aos utentes pelo endereço vistos@mne.pt publicado nos sites do MNE e de outros organismos nacionais	Resposta no prazo de 10 dias úteis previstos no Código do Procedimento Administrativo	Cumprido • O prazo médio de resposta foi de 9 dias.
• Negociação e denúncia de Acordos de representação com outros Estados Membros no âmbito da emissão de vistos Schengen (Acordos visando todas as categorias de documentos de viagem).	Negociação dos acordos de representação no prazo de 6 meses	Superado • O prazo de negociação dos acordos de representação foi, em média, de 90 dias úteis
• Elaboração de estatísticas sobre emissão de vistos Schengen nos postos consulares portugueses	Prazo de resposta	Cumprido • O prazo estabelecido pela COM foi de 5 de Fevereiro tendo as estatísticas sido enviadas a 5 de Fevereiro.

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2015

Os Projetos/Atividades desenvolvidas foram previstas, contudo, importa especificar algumas que não estão nomeadas tais como o acompanhamento do *Visa Waiver*, o apoio direto em matéria de vistos a estabelecimentos de ensino superior/investigação e a articulação com a DGPE e GAR/SEF para a reinstalação de refugiados no nosso país provendo os necessários vistos e documentos de viagem quando indocumentados e encaminhando pedidos de informação sobre esta matéria.

Recursos Humanos	
Carreira/Categoria	N.º
Dirigentes	3
Diplomatas	2
Técnico Superior	8
Assistente Técnico	5
Assistente operacional	
Total	18

Autoavaliação

No cômputo geral, esta Direção de Serviços correspondeu às expectativas e previsões para o ano de 2015, 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 uniformização e o assegurar da implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos, iii) o assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito do regime de Autorização de Residência para Atividade de Investimento (ARI) e vi) a redução do tempo de análise dos pedidos de visto de curta duração, sem consulta, e de longa duração.

Relativamente aos objetivos atingidos, salientam-se: i) assegurar a informação aos postos consulares, entidades públicas e privadas em matéria de vistos e circulação de pessoas, ii) a coordenação e implementação do projeto do SVC em STP, iii) assegurar a elaboração de contributos para as visitas oficiais, iv) assegurar as respostas às solicitações dos requerentes no âmbito dos Protocolos assinados, e v) o acompanhamento da implementação do sistema VIS.

O objetivo da formação foi cumprido.

Todavia, à semelhança dos anos anteriores, a superação de cinco 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 2 novos elementos que reforçaram a equipa no 2º semestre.

Assinala-se, a superação do nível de satisfação dos utilizadores e o cumprimento do nível de satisfação dos colaboradores apesar do aumento do volume de trabalho destes últimos anos.

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.

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%	4,18	119,42%	5	1,6	3,94	
			Q	Melhor articulação com entidades públicas e privadas promotoras de Conferências, Congressos e grandes eventos	Número de reclamações apresentadas pelas entidades promotoras	[1 a 2]	9,0%	0	125%	5			
Satisfação dos Utilizadores/ Serviços do MNE e Impacto na Sociedade	Mercado/ Utilizadores	Eficácia	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 6 dias]	3,0%	3,6	110,00%	5	0,4		
					Agendamento e participação em reuniões	[8 a 10 dias]	5,0%	7	112,50%	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%	8,5	100,00%	3	2,0		
			ef	Coordenar a implementação projeto Schengen Visa Center em São Tomé	Percentagem de contributos entregues no prazo previsto	[80% a 90%]	5,0%	85%	100,00%	3			
			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	Garantir os procedimentos para a entrada em vigor dos Acordos bilaterais de supressão de vistos	Tempo médio do pedido da certificação ao BDA com vista ao início do processo de aprovação	[10 a 14 dias]	3,0%	13	100,00%	3			
					Tempo médio da notificação da outra Parte sobre a conclusão dos procedimentos internos (sem retificações).	[3 a 6 dias]	3,0%	1	133,33%	5			
			ef	Assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito dos Protocolos assinados	Prazo médio de resposta	[2 a 3 dias úteis]	5,0%	3	100,00%	3			
			ef	Acompanhar a implementação do sistema VIS	Prazo de resposta às solicitações	[5 a 10 dias úteis]	5,0%	6	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%	0,96	104,00%	5			
					Tempo médio de concessão de vistos de estudantes	[12 a 14 dias]	3%	8,82	173,50%	5			
			ef	Assegurar a análise dos pedidos de visto de curta duração sem ou com consultas a outros Serviços, e de longa duração nos prazos definidos	Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração sem consultas a outros Serviços	[2 a 3 dias]	3,0%	0,22	189,00%	5			
					Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração com consultas a outros Serviços	[10 a 12 dias]	3,0%	6,73	167,30%	5			
					Tempo de aálise dos pedidos de visto de longa duração	[12 a 14 dias]	3,0%	11,66	102,83%	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%			80%
Q	Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 4]				5,0%		3,8	100%	3			
Dirigente: Data:							AVALIAÇÃO 3,94						

Direção de Serviços Regional – DSR
Relatório de Atividades 2015

Ficha Resumo: Atividades/Recursos

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

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

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

Projetos/Atividades	Resultados Previstos	Resultados Obtidos
<ul style="list-style-type: none">• Implementar um conjunto de medidas visando a melhoria do apoio técnico aos Gabinetes de Apoio ao Emigrante:<ul style="list-style-type: none">○ Responder às solicitações dos GAE'S○ Tempo de resposta	<p>Taxa de execução de 75% a 85%</p> <p>Redução do tempo de resposta às solicitações sem descuidar a qualidade das mesmas considerando a sua complexidade técnica – 2 dias</p>	<ul style="list-style-type: none">• Resposta a 100% das solicitações (2240 pedidos de esclarecimentos respondidos)• 2 dias – 100%

<ul style="list-style-type: none"> ○ Atualização dos técnicos dos GAE'S através de formação contínua 	<p>Manter uma formação contínua aos técnicos dos GAE'S – elaboração de Notas Informativas</p> <p>- formação inicial dos técnicos dos novos GAE'S protocolados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foram ministradas formações em 10 GAE's, das quais uma a novo GAE protocolado. Formação continuada ao longo do ano através da troca de informação
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio jurídico - social aos utentes do Serviço (com exceção dos GAE): ○ Assegurar o atendimento jurídico e social dos utentes ○ Tempo de resposta ○ Formação aos técnicos da DSR 	<p>4000 a 4500 utentes</p> <p>Redução do tempo de resposta às solicitações sem descuidar a qualidade das mesmas considerando a sua complexidade técnica – 20 minutos</p> <p>Manter uma formação contínua aos técnicos da DSR, considerando o constante evoluir das matérias em causa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimentos efetuados: 4533 Taxa de realização: 100,73% • 20 minutos • Foram realizadas 6 reuniões / formações
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio aos utentes das legalizações de documentos de países não subscritores da Convenção: ○ Assegurar o atendimento integral de todos os pedidos efetuados ○ Entrega dos documentos devidamente legalizados no mesmo dia, quando os mesmos não ultrapassam os 	<p>Entre 9.000 a 14.000 utentes</p> <p>Taxa de execução de 75% a 85%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 13726 utentes atendidos Taxa de realização – 98,04% • Entrega dos documentos no mesmo dia a 100% - 117,65%

<p>20 documentos por utente</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tempo médio de resposta: pretende-se celeridade das legalizações de documentos, considerando a sua importância para as empresas e a economia nacional 	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio de análise e entrega - 6 minutos
<ul style="list-style-type: none"> • Efetuar avaliação dos GAE protocolados no ano de 2007 e aferir do respetivo nível de satisfação – 15: ○ 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: 15 – taxa de realização de 70% a 80%</p> <p>Meta a atingir: 3 a 4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gabinetes avaliados: 15 Taxa de realização: 117,65% • Grau de satisfação expresse 4,49 Taxa de realização: 112,53%
<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses regressados em situação de precaridade económica e social (repatriações, deportações, expulsões e insuficiência económica): ○ Assegurar a receção dos portugueses regressados em situação de precaridade económica e social ○ Assegurar a elaboração de um projeto de vida em colaboração com as instituições ligadas à área social da A.P. (ISS; IPSS; IEFEP) 	<p>Meta: 15 a 20 pessoas</p> <p>Meta a atingir: 75% a 85%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 26 pessoas rececionadas Taxa de realização – 130% • Todas as solicitações foram enquadradas, encaminhadas e resolvidas 100% Taxa de realização: 117,65%

<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar e acompanhar candidatos no âmbito da campanha "Trabalhar no Estrangeiro" e cooperar na prevenção de atividades ilícitas: ○ Resposta às solicitações efetuadas ○ Continuidade da campanha "Trabalhar no Estrangeiro": <ul style="list-style-type: none"> - distribuição de folhetos e cartazes - confirmação da veracidade das ofertas de trabalho - análise jurídica das ofertas de trabalho - participação em Seminários com os parceiros do IEPF para divulgação da Emigração Segura - participação em programas de rádio e televisão - articulação com os GAE'S relativamente à campanha • Comunicar e cooperar na prevenção de atividades ilícitas, em articulação com o ACT, IEPF e MP 	<p>Taxa de execução de 75% a 85%</p> <p>Efetuar 4 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 50 solicitações foram respondidas na totalidade <p>Taxa de realização: 117,65%</p>
---	---	---

Projetos/Atividades desenvolvidas não previstas no Plano 2015

- Participação na Conferência Internacional "A Mobilidade Académica e a Emigração Portuguesa Qualificada" – FLUP
- Formação para estagiários do Programa PEPAC/MNE

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

Autoavaliação
<p>Considera-se que os objetivos propostos para o ano de 2015 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.</p>

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 4]	15,0%	4,08	102,00%	5	2,3	4,53
			Q	Implementar um conjunto de medidas visando a melhoria do apoio técnico aos Gabinetes de Apoio ao Emigrante	Percentagem de respostas face às solicitações	75% a 85%	3,75%	100%	117,65%	5		
					Tempo médio de resposta	2 dias	3,75%	2 dias	100,00%	3		
			Q	Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio jurídico - social aos utentes do Serviço (com exceção dos GAE)	Número de pessoas abrangidas	4000 a 4500	7,5%	4533	100,73%	5		
					Tempo médio de resposta	20 min	7,5%	20 min	100,00%	3		
			Q	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)	Número de pessoas abrangidas	9000 - 14000	7,5%	13726	98,04%	3		
					Entrega de doc. para legalização no mesmo dia	75% a 85%	3,75%	100%	117,65%	5		
					Tempo médio de resposta	10 min	3,75%	6min	140,00%	5		
Resultados-Chave do	Processos	Produção e Eficiência Operacional	ef	Efetuar avaliação dos GAE protocolados no ano de 2007 e aferir do respetivo nível de satisfação - 15	Nº de GAE's Protocolados em 2007: 15	70% a 80%	7,5%	100%	125,00%	5	1,9	
					Nível de satisfação dos GAE's	[3 a 4]	7,5%	4,49	112,25%	5		
			ef	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	15 a 20	7,5%	26	130,00%	5		
					Percentagem de respostas às solicitações	75% a 85%	7,5%	100%	117,65%	5		
			ef	Assegurar e acompanhar candidatos no âmbito da campanha "Trabalhar no Estrangeiro" e cooperar na prevenção de atividades ilícitas	Percentagem de respostas às solicitações	75% a 85%	7,5%	100%	117,65%	5		
			Financeira	Eficiência económico-financeira								
	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	
Q				Nível de satisfação dos colaboradores		[3 a 4]	5,0%	3,81	100,00%	3		
Dirigente:				Jorge Oliveira			100,0%	113,08%		4	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:

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 2015 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			55%
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 2016

	Objetivos	Caracterização dos objetivos
	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar a política de vistos como instrumento da ação externa 	Utilização da política de vistos como instrumento da ação externa, designadamente, pela atração do turismo e controlo aos fluxos migratórios.
	<ul style="list-style-type: none"> Continuidade do Programa de Permanências Consulares 	Dinamização do Programa de Permanências Consulares, implementado com sucesso em 2012, reforçado com a organização de permanências por período de tempo mais alargado, designadas de Antenas consulares, com o objetivo estratégico e operacional de aproximação do serviço consular a todos os setores das comunidades portuguesas e aumento/eficácia da capacidade de resposta da rede consular.
	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Clientes	<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"> Reformular o conceito da Campanha "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.
	<ul style="list-style-type: none"> Reformulação do conceito dos Gabinetes de Apoio ao Emigrante - GAE 	Reformulação do conceito dos GAE'S com a introdução de novas valências, nomeadamente na área do empreendedorismo.
	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilização do novo Portal dos Gabinetes de Apoio ao Emigrante - GAE 	Implementação de um novo portal dirigido aos portugueses que estão emigrados, àqueles que já regressaram, bem como aos cidadãos que pretendam iniciar um processo migratório.
	<ul style="list-style-type: none"> Promoção do Movimento Associativo da diáspora e dos centros difusores da cultura portuguesa nas comunidades portuguesas 	Atribuição de prioridade a projetos do movimento associativo vocacionados para os jovens, capacitação/formação, recenseamento eleitoral/participação cívica e igualdade.

Processos	<ul style="list-style-type: none"> Continuidade do Programa de Modernização da Rede Consular e dos instrumentos da ação consular 	<p>Iniciar a Implementação de um novo Sistema Integrado de Gestão Consular - eSGC. Pretende-se dotar a rede consular de um sistema de informação que garanta a eficiência e a qualidade da gestão da atividade consular, com especial enfoque no registo e controlo dos processos consulares, prevendo-se melhorias significativas de funcionalidade, desempenho, acessibilidade, disponibilidade e aumento na capacidade de resposta dos serviços prestados, bem como no que respeita ao controle e supervisão por parte dos serviços centrais do MNE</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Modernizar os mecanismos de candidatura a apoios financeiros e reforçar o cumprimento do Regulamento de Atribuição de Apoios pela DGACCP 	<p>Disponibilização de um formulário e modelo de relatório final de preenchimento eletrónico e online.</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 mais 10 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, é possível concluir que, na generalidade, e para os mesmos indicadores em todos estes organismos, em

2015, foram cumpridas as metas definidas, conforme resultados que se apresentam:

Indicadores – 2015 (Benchmarking)

	Inquérito Satisfação dos Colaboradores	Inquérito Satisfação dos Utilizadores	Taxa de Formação
DGACCP	3.81	4.15	95%
DGPE	3.86	4.48	88,92%
DGAE	3.79	4.7	100%
CNUNESCO	4.64	4.34	100%
CAMÕES	3.77	4.16	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%).

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

3.8. Audição dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores

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

Nesse sentido, à semelhança de anos anteriores, em 2015, 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 2015, através da página da intranet do MNE.

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

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

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

Dimensão da amostra: foram rececionados/contabilizados 19 questionários num universo de 69 trabalhadores, correspondendo a uma taxa de adesão de 27,53%.

Período de realização dos questionários: fevereiro/2015.

Tendo em conta o nº global de avaliações registadas (19) e a correspondente notação atribuída (entre 1 e 5), o nível global de avaliação é 3.81, repartido entre grau de satisfação e grau de motivação:

Questões	Grau de satisfação médio
1. Satisfação global dos colaboradores com a DGACCP	3,89
Desempenho global da DGACCP	4,04
Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria na DGACCP	3,69
Envolvimento dos colaboradores na prossecução da missão e atribuições da DGACCP	4,04
Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão da DGACCP	3,77
Imagem da DGACCP	3,92
2. Satisfação com sistemas de gestão na DGACCP	3,71
Aptidão da gestão para comunicar	3,84
Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado na DGACCP	3,38
Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados na DGACCP	3,72
Postura da DGACCP face à mudança e à modernização	3,88
3. Satisfação com as condições de trabalho na DGACCP	3,83
Ambiente de trabalho na DGACCP	3,96
Horário de trabalho na DGACCP	3,85
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais	3,48
Igualdade de tratamento na DGACCP	3,76

Possibilidade de conciliar o trabalho na DGACCP com a vida familiar e assuntos pessoais e assuntos relacionados com a saúde	4,08
4. Níveis de motivação na DGACCP	4,36
Aprender novos métodos de trabalho	4,42
Desenvolver trabalho em equipa	4,40
Participar em projetos de mudança na DGACCP	4,50
Sugerir melhorias	4,12
5.1 Satisfação com a liderança na DGACCP - Direção Superior	3,97
Aceitam sugestões de melhoria	4,20
Delegam competências e responsabilidades	4,12
Estimulam a iniciativa das pessoas	3,88
Reconhecem e premeiam os esforços individuais e das equipas	3,68
5.2 Satisfação com a liderança na DGACCP - Direção Intermédia	3,62
Aceitam sugestões de melhoria	3,76
Delegam competências e responsabilidades	3,81
Estimulam a iniciativa das pessoas	3,52
Reconhecem e premeiam os esforços individuais e das equipas	3,38
6. Satisfação com os equipamentos, serviços e condições de segurança	3,21
Condições de segurança	3,20
Equipamentos informáticos disponíveis	3,28
Instalações e equipamentos de escritório	3,08
Software disponível	3,29
Total Geral	3,81

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 edifícios 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 (3,81) é positivo.

5. Balanço Social

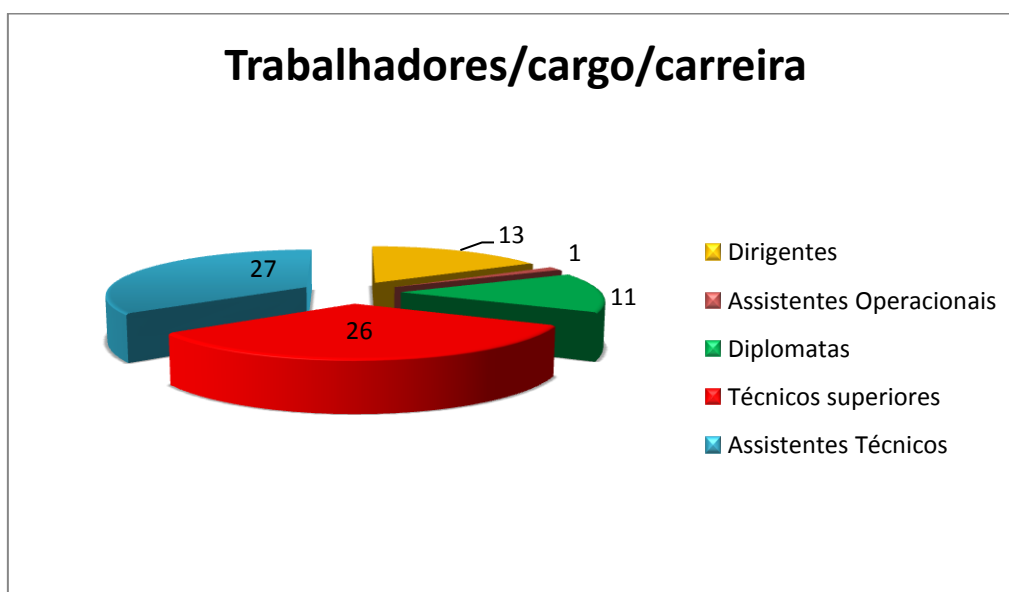
Neste capítulo sistematizam-se as principais temáticas vertidas no Balanço Social de 2015 da DGACCP, o qual foi elaborado nos termos do estipulado no Decreto-Lei nº 190/96 de 09 de Outubro.

Em 31 de dezembro de 2015, a DGACCP contava com 78 trabalhadores em exercício de funções, dos quais 71% vinculados por contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, 17% em comissão de serviço no âmbito da LVCR e 16% em regime de nomeação, conforme quadro e gráficos infra.

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

Cargo/Carreira	Comissão serviço no âmbito da LVCR		CTFP/Tempo Indeterminado		Nomeação		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F
TOTAL	5	8	16	38	10	1	31	47
Cargos de Direção	5	8					5	8
Direção superior	1	1					1	1
Direção Intermédia	4	7					4	7
Pessoal não Dirigente			16	38	10	1	26	39
Diplomata					10	1	10	1
Técnico superior			7	19			7	19
Assistente técnico			8	19			8	19
Assistente Operacional			1	0			1	0

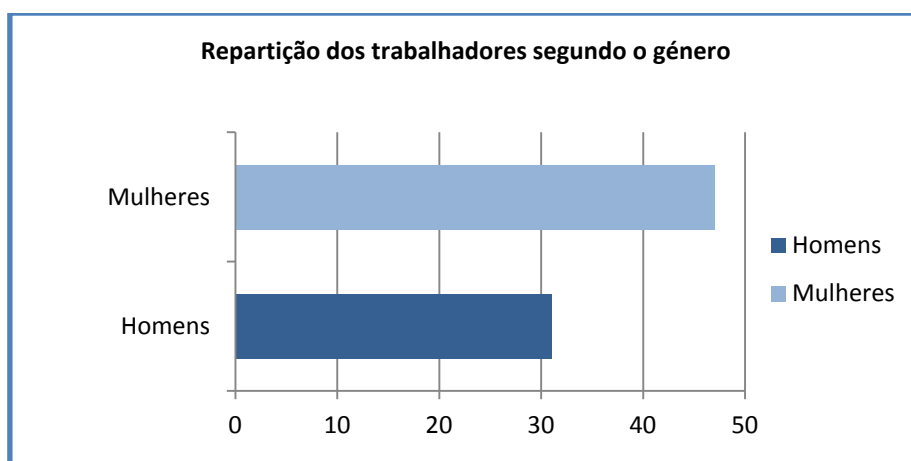
Gráfico 1: Repartição dos trabalhadores por Cargo e Carreira



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

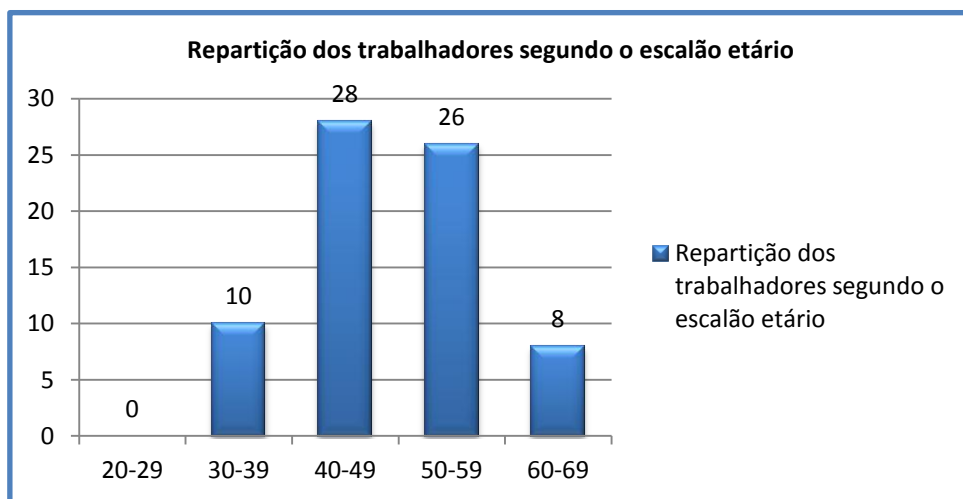
Unidades Orgânicas	Dirigentes	Diplomata	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Total - Valores absolutos	Valores relativos
TOTAL	13	11	26	27	1	78	
Gabinete do Diretor Geral	2	6	1	1	1	11	14%
Direção Serviços de Administração e Proteção Consular	4	1	8	15	0	28	36%
Direção Serviços Emigração	3	0	7	2	0	12	15%
Direção de Vistos e Circulação Pessoas	3	2	8	5	0	18	23%
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%

Analisando a distribuição dos trabalhadores por género, verifica-se uma predominância do sexo feminino, representando as mulheres 60% do total de funcionários da DGACCP e os homens 40% desse universo.

Gráfico 2: Repartição dos trabalhadores segundo o género

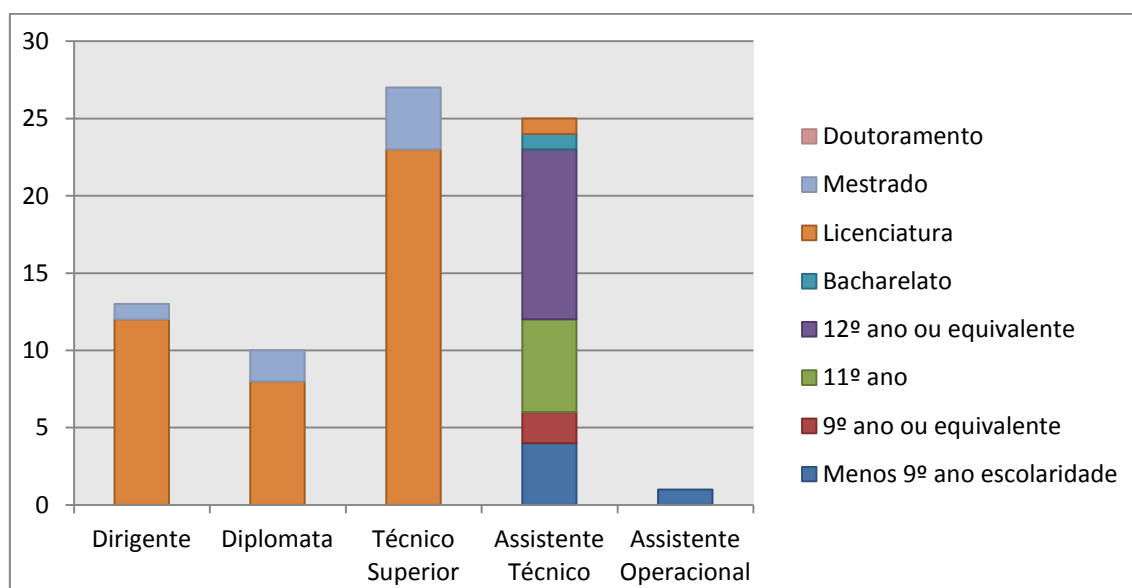
Esta tendência é verificável na maioria as carreiras profissionais conforme se pode observar no quadro 1 supra.

Quanto à distribuição dos colaboradores por escalão etário, verifica-se que a idade média dos colaboradores da DGACCP se situa entre os 40 e os 54 anos.

Gráfico 3: Repartição dos trabalhadores segundo o escalão etário

Relativamente ao nível de habilitações dos trabalhadores da DGACCP, constata-se que cerca de 68% dos colaboradores detêm formação ao nível do ensino superior, incluindo bacharelato, licenciatura, mestrado e doutoramento.

Dos colaboradores com formação de nível superior a exercer funções não dirigentes na Direção-Geral (38), 71% estão integrados na carreira de Técnico Superior (27), sendo que um (1) encontra-se em mobilidade intercarreiras.

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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

- Em termos de recursos humanos, pode afirmar-se que a maioria dos colaboradores da DGACCP (71%) está vinculada através do Contrato de Trabalho em Funções Públicas, encontrando-se os restantes, 16% vinculados na modalidade de nomeação e 17% nomeados em Comissão de Serviço;
- As categorias com maior número de colaboradores é a dos Assistentes Técnicos e a de Técnicos Superiores, com um peso no efetivo total de trabalhadores, respetivamente, de 35% e de 33%;
- 60% dos colaboradores são do sexo feminino e 40%, do sexo masculino;
- No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2015 ocorreu a entrada de 5 trabalhadores vinculados por CTFP por tempo indeterminado, 4 em regime de mobilidade interna na categoria (2 da carreira de Assistente Técnico e 2 da carreira Técnica Superior) e 1 um diplomado do Curso de Estudos Avançados em Gestão Pública (CEAGP – 15ª Edição) e ainda afetação de 1 funcionário da carreira diplomática;
- No sentido de fluxo inverso registaram-se, durante o ano de 2015, 3 saídas: 1 Técnico Superior e 1 Assistente Técnico por mobilidade e 1 funcionário da carreira diplomática;
- A maioria dos colaboradores da DGACCP (cerca de 58%) possui idades compreendidas no intervalo dos 40 aos 54 anos;
- A maior percentagem de colaboradores detém formação superior (cerca de 68%);
- 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 16 objetivos para o ano de 2015. Da análise do resultado do mesmo, verifica-se que, em termos qualitativos, a avaliação final do serviço foi de 4,47, valor final que resulta da conjugação dos parâmetros de eficácia (5,00) de eficiência (4,05) e de qualidade (4,00).

Todos os objetivos fixados foram cumpridos ou superados, existindo apenas um indicador não concretizado.

Importa assinalar que o cumprimento dos objetivos foi superado em 10 dos 16 propostos, o que corresponde a uma superação da ordem dos 62% e que abrangeu todos os parâmetros (Eficácia, Eficiência e Qualidade). Num total de 24 indicadores, foi registada uma superação em 18 indicadores.

A taxa de realização final da Direção-Geral em 2015 situou-se nos **103,43%**.

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 salientando-se:

- ✓ A superação de 71% dos objetivos operacionais das Unidades Orgânicas;
- ✓ O desenvolvimento de 100% das atividades de suporte e correntes previstas no Plano;
- ✓ Desenvolvimento de um número significativo de atividades, projetos e ações extraplano.

Estes resultados demonstram claramente o empenho da DGACCP no cumprimento e mesmo superação dos objetivos que se propôs atingir em 2015, apesar das condicionantes a nível de recursos financeiros e, sobretudo, a nível de recursos humanos, conforme descrito nos capítulos precedentes, podendo concluir-se, pela apreciação do que foi referido neste relatório que a DGACCP teve um desempenho relevante.

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