

**MISSÃO**

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

**Objetivos Estratégicos**

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

OE 2: Orientar e otimizar a estrutura dos serviços consulares através de uma maior informatização e racionalização do trabalho

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

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

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

**Objetivos Operacionais**

**EFICÁCIA**

45,0%

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

Ponderação: 35%

| Indicadores  | 2016 | 2017 | 2018 | Meta 2019 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|--|------|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 1: Percentagem de respostas às ações de prevenção e gestão de crises implementadas | 100% | 100% | n.d. | 80%       | 10%        | 100%          | 100% |           |                        |               |        |

**02. Complementar os canais de relacionamento entre os utilizadores da rede consular Portuguesa (OE2)**

Ponderação: 35%

| Indicadores   | 2016 | 2017 | 2018 | Meta 2019 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|---|------|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 2: N.º de Postos Consulares abrangidos pela implementação do serviço do Centro de Atendimento Consular  | n.d. | n.d. | n.d. | 8         | 2          | 13            | 50%  |           |                        |               |        |
| Ind 3: N.º de acessos (média semanal) à informação e serviços disponibilizados através do Portal das Comunidades Portuguesas e do Portal dos Vistos | n.d. | n.d. | n.d. | 20000     | 2000       | 27500         | 50%  |           |                        |               |        |

**03. Promover ações informativas sobre as temáticas "Trabalhar no Estrangeiro" e "Roteiro do Regresso" junto dos nacionais que pretendem emigrar, residentes no estrangeiro e daqueles que pretendem regressar ao País (OE3)**

Ponderação: 30%

| Indicadores  | 2016 | 2017 | 2018 | Meta 2019 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|--|------|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 4: N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/ outras entidades face ao planeado | 100% | 112% | n.d. | 80%       | 10%        | 100%          | 50%  |           |                        |               |        |
| Ind 5: N.º de atendimentos   | 100% | 100% | n.d. | 90%       | 5%         | 100%          | 50%  |           |                        |               |        |

**EFICIÊNCIA**

30,0%

**04. Implementar a divulgação de relatórios estatísticos (OE 5)**

Ponderação: 15%

| Indicadores  | 2016 | 2017 | 2018 | Meta 2019                                      | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|--|------|------|------|--|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 6: Data de divulgação relatório consolidado referente a nacionais detidos, expulsos/deportados e repatriados | n.d. | n.d. | n.d. | 15 dias após apresentação relatórios setoriais | 5 dias     | 8 dias        | 35%  |           |                        |               |        |
| Ind 7: Data de divulgação relatório estatístico semestral das Permanências e Antenas consulares                  | n.d. | n.d. | n.d. | 31 jan /31 jul                                 | 15 dias    | 12 jan/28 mai | 35%  |           |                        |               |        |
| Ind 8: Data de divulgação relatório estatístico semestral de Vistos  | n.d. | n.d. | n.d. | 31 jan /31 jul                                 | 15 dias    | 12 jan/28 mai | 30%  |           |                        |               |        |

**05. Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos. (OE4)**

Ponderação: 15%

| Indicadores  | 2016      | 2017      | 2018 | Meta 2019 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|--|-----------|-----------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 9: Tempo médio de concessão de vistos Schengen   | 0,32 dias | 0,21 dias | n.d. | 3 dias    | 1,5 dias   | 1 dia         | 50%  |           |                        |               |        |
| Ind 10: Tempo médio de concessão de vistos nacionais   | 9,8 dias  | 14,7 dias | n.d. | 12 dias   | 6 dias     | 4 dias        | 50%  |           |                        |               |        |
| Ind 11: N.º de ações de acompanhamento e supervisão da externalização do processamento de pedidos de visto | n.d.      | n.d.      | n.d. | 8         | 2          | 13            | 50%  |           |                        |               |        |

**06. Garantir a repatriação dos cidadãos portugueses no estrangeiro e o apoio social e jurídico a cidadãos residentes no estrangeiros e aos já regressados (OE 3)**

Ponderação: 15%

| Indicadores   | 2016 | 2017 | 2018 | Meta 2019 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|---|------|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 12: Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados | 100% | 100% | n.d. | 90%       | 5%         | 100%          | 25%  |           |                        |               |        |
| Ind 13: Percentagem da resposta aos pedidos de repatriação autorizados        | 100% | 100% | n.d. | 90%       | 5%         | 100%          | 25%  |           |                        |               |        |
| Ind 14: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's                   | 100% | 100% | n.d. | 90%       | 5%         | 100%          | 25%  |           |                        |               |        |

**07. Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas (OE 3)**

Ponderação: 15%

| Indicadores  | 2016 | 2017 | 2018 | Meta 2019 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|--|------|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 15: N.º de dias legalmente previsto para análise de candidaturas do movimento associativo a atribuição de apoio financeiro | n.d. | n.d. | n.d. | 50 dias   | 2 dias     | 36 dias       | 50%  |           |                        |               |        |
| Ind 16: N.º de ações de formação realizadas sobre o novo regulamento de atribuição de apoios financeiros, face ao previsto     | n.d. | n.d. | n.d. | 90%       | 5%         | 100%          | 50%  |           |                        |               |        |

**08. Assegurar a conclusão do processo de avaliação de desempenho relativo ao biênio 2017-2018 (OE 5)**

Ponderação: 30%

| Indicadores   | 2016 | 2017 | 2018 | Meta 2019   | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|---|------|------|------|-------------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 17: Conclusão de processo de avaliação de desempenho relativo ao biênio 2017/2018 | n.d. | n.d. | n.d. | 15 de abril | 5 dias     | 16 março      | 100% |           |                        |               |        |

**09. Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal (OE 5)**

Ponderação: 10%

| Indicadores | 2016 | 2017 | 2018 | Meta 2019 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|-------------|------|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
|-------------|------|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|

Ministério dos Negócios Estrangeiros

DIREÇÃO GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

|   |      |      |      |     |    |      |     |  |  |  |  |
|---|------|------|------|-----|----|------|-----|--|--|--|--|
| Ind 18: Taxa de trabalhadores com horário flexível                                    | n.d. | n.d. | n.d. | 90% | 5% | 100% | 50% |  |  |  |  |
| Ind 19: Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua | n.d. | n.d. | n.d. | 90% | 5% | 100% | 50% |  |  |  |  |

QUALIDADE

25,0%

O10. Garantir a satisfação dos utilizadores (OE 5)

Ponderação: 50%

| Indicadores   | 2016 | 2017 | 2018 | Meta 2019 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|---|------|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 20: Nível de satisfação dos utilizadores externos         | 4,24 | 4,09 | n.d. | 4         | 0,2        | 5             | 50%  |           |                        |               |        |
| Ind 21: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular | 4,15 | 4,09 | n.d. | 4         | 0,2        | 5             | 50%  |           |                        |               |        |

O11. Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores (OE 5)

Ponderação: 50%

| Indicadores  | 2016   | 2017    | 2018 | Meta 2019 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|--|--------|---------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 22: Taxa de execução do plano de formação aprovado | 92,30% | 100,00% | n.d. | 80%       | 5%         | 100%          | 50%  |           |                        |               |        |
| Ind 23: Nível de satisfação dos colaboradores          | 3,87   | 3,93    | n.d. | 4         | 0,2        | 5             | 50%  |           |                        |               |        |

Os objetivos mais relevantes são: O1, O2 e O3

| Recursos Humanos - 2019                            | Pontuação | Pontos Planeados | Pontos Executados | Desvio |
|--|-----------|------------------|-------------------|--------|
| Dirigentes - Direção superior                      | 20        | 40               |                   | -40    |
| Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa | 16        | 176              |                   | -176   |
| Diplomata  | 12        | 96               |                   | -96    |
| Técnico Superior                                   | 12        | 432              |                   | -432   |
| Assistente Técnico                                 | 8         | 192              |                   | -192   |
| Assistente Operacional                             | 5         | 10               |                   | -10    |
| <b>Total</b>                                       |           | <b>946</b>       |                   |        |

| Nº de Efetivos no Serviço                   | 31-12-2016 | 31-12-2017 | 31-12-2018 | 31-12-2019 |
|---|------------|------------|------------|------------|
| Nº de efetivos a exercer funções no Serviço | 77         | 72         |            |            |

| Recursos Financeiros (euros) - 2019 | Orçamento             | Realizado | Desvio                      |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------|-----------------------------|
| Orçamento Funcionamento             | 4.032.880 €           |           | - 4.032.880,00 €            |
| Aquisição de bens e serviços        | 1.019.285,00 €        |           | - 1.019.285,00 €            |
| Despesas com o Pessoal              | 2.706.795,00 €        |           | - 2.706.795,00 €            |
| Outras despesas correntes           | 306.800,00 €          |           | - 306.800,00 €              |
| PIDDAC                              |                       |           | - €                         |
| Outros                              |                       |           | - €                         |
| <b>Total</b>                        | <b>4.032.880,00 €</b> |           | <b>- € - 4.032.880,00 €</b> |

| Indicadores   | Fonte de Verificação                |
|---|-------------------------------------|
| Ind 1: Percentagem de respostas às ações de prevenção e gestão de crises implementadas  | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 2: N.º de Postos Consulares abrangidos pela implementação do serviço do Centro de Atendimento Consular  | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 3: N.º de acessos (média semanal) à informação e serviços disponibilizados através do Portal das Comunidades Portuguesas e do Portal dos Vistos | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 4: N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/ outras entidades face ao planeado  | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 5: N.º de atendimentos  | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 6: Data de divulgação relatório consolidado referente a nacionais detidos, expulsos/deportados e repatriados                                    | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 7: Data de divulgação relatório estatístico semestral das Permanências e Antenas consulares   | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 8: Data de divulgação relatório estatístico semestral de Vistos   | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 9: Tempo médio de concessão de vistos Schengen  | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 10: Tempo médio de concessão de vistos nacionais  | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 11: N.º de ações de acompanhamento e supervisão da externalização do processamento de pedidos de visto  | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 12: Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados   | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 13: Percentagem da resposta aos pedidos de repatriação autorizados  | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 14: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's   | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 15: N.º de dias legalmente previsto para análise de candidaturas do movimento associativo a atribuição de apoio financeiro                      | Relatório de Atividades DGACCP / DS |