

Plano de Atividades 2021

Direção Geral dos Assuntos Consulares
e das Comunidades Portuguesas



**COMUNIDADES
PORTUGUESAS**

Título: Plano Atividades/Recursos 2021

Autoria: Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades
Portuguesas (DGACCP)

Contributos: Unidades orgânicas da DGACCP

Data de edição: outubro 2020

Versão 1.0

DGACCP- Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas
Ministério dos Negócios Estrangeiros

Av. Infante Santo nº 42 – 5º
1350-179 Lisboa

Telefone: (+ 351) 217 929 700

FAX: (+ 351) 217 929 701

Email: secretariado.dgaccp@mne.pt

ÍNDICE

1. NOTA INTRODUTÓRIA

- 1.1. Missão
- 1.2. Atribuições e competências
- 1.3. Estrutura Orgânica
- 1.4. Organograma
- 1.5. Caracterização do meio envolvente (ambiente externo e interno)
- 1.6. Entidades com que se relaciona o Serviço
- 1.7. Metodologia de elaboração do Plano de Atividades

2. QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO (QUAR)

- 2.1. Referenciais de atuação e objetivos estratégicos
- 2.2. Objetivos operacionais nas dimensões de Eficácia, Eficiência e Qualidade

3. ATIVIDADES A DESENVOLVER EM 2021 E RECURSOS

- 3.1. Projetos e atividades a desenvolver no cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais e matriz de responsabilização
- 3.2. Atividades a desenvolver não enquadradas no QUAR por unidade orgânica
- 3.3. Recursos Humanos
- 3.4. Recursos Financeiros
- 3.5. Plano de formação

1. NOTA INTRODUTÓRIA

O presente documento apresenta as linhas de atuação estratégica da Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas (DGACCP) para 2021 e corporiza os projetos e atividades a desenvolver e que concorrem de forma articulada para a prossecução da sua missão e atribuições.

As ações planeadas consideram o enquadramento traçado pelo programa do XXII Governo Constitucional e as Grandes Opções do Plano, no quadro da ação da política externa dirigida às comunidades portuguesas, designadamente, no âmbito da valorização e modernização da relação com as comunidades portuguesas e do incremento do nível de serviço da rede consular portuguesa.

1.1. Missão

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

1.2. Atribuições e Competências

A DGACCP prossegue as seguintes atribuições definidas na sua lei orgânica (artigo 2º do Decreto-Regulamentar nº 9/2012, de 19 de janeiro):

- 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 relativa 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.

1.3. Estrutura orgânica

A lei orgânica da DGACCP encontra-se plasmada no Decreto-Regulamentar n.º 9/2012, de 19 de janeiro, que define a missão, as atribuições e o tipo de organização interna. A estrutura nuclear dos serviços e as competências das respetivas unidades orgânicas, bem como o número máximo de unidades orgânicas flexíveis foram aprovadas pela Portaria n.º 30/2012, de 31 de janeiro.

A DGACCP estrutura-se em quatro unidades orgânicas nucleares:

- Direção de Serviços de Administração e Proteção Consular;
- Direção de Serviços de Emigração;
- Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas;
- Direção de Serviços Regional, sediada no Porto.

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.

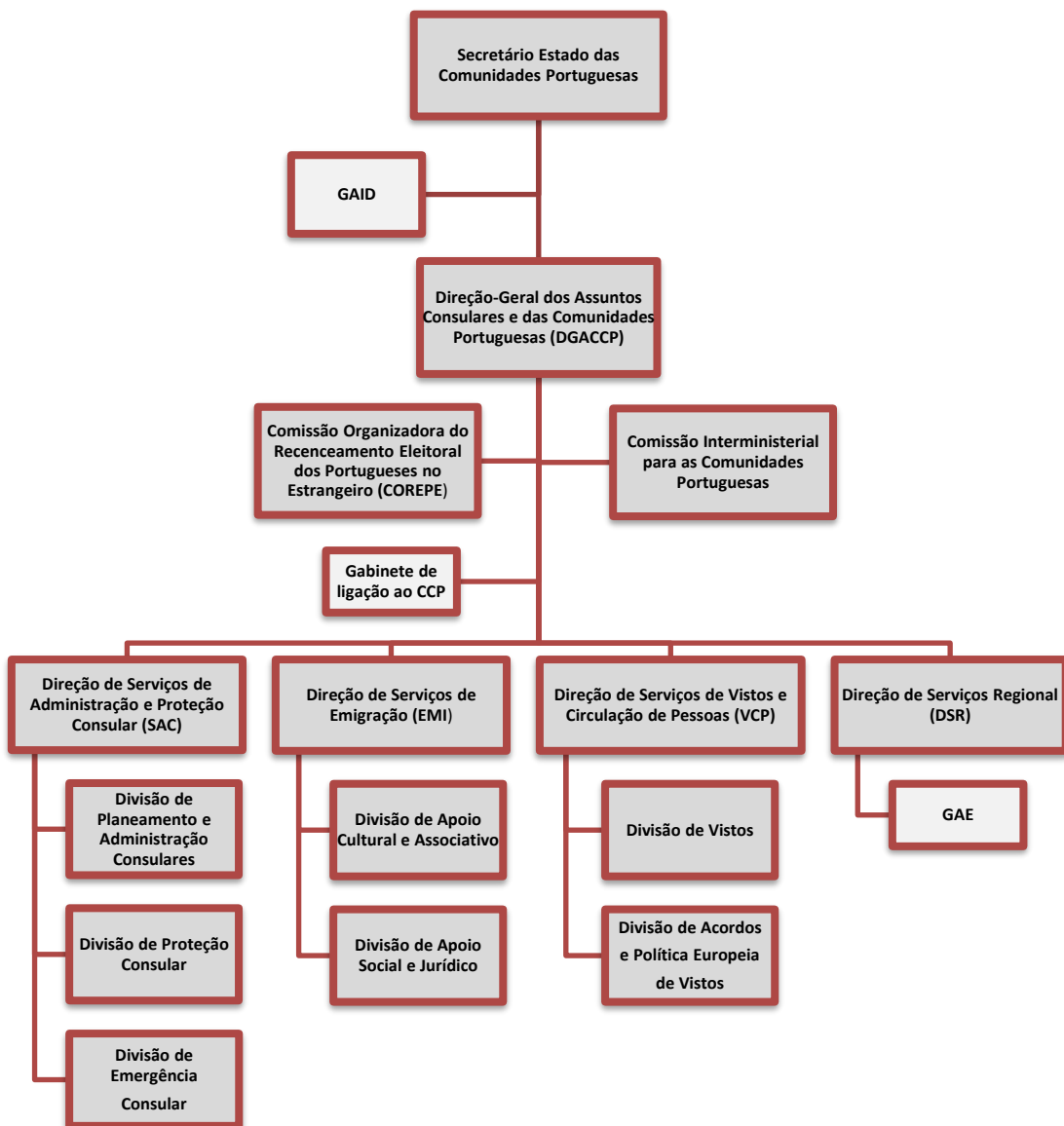
A DGACCP assegura ainda o apoio ao funcionamento do **Conselho das Comunidades Portuguesas (CCP)**, coordenando o processo logístico conducente à realização das reuniões do Conselho Permanente e Comissões Temáticas e à deslocação e estada dos Conselheiros que as integram.

Noutra vertente, com o objetivo de apoiar os nacionais portugueses que pretendem regressar a Portugal aos seus municípios de origem e àqueles que desejam trabalhar em outros Países, a DGACCP apoia as iniciativas de criação de

Gabinetes de Apoio ao Emigrante (GAE) junto dos municípios nacionais e estrangeiros e promove o apoio ao investimento originário das comunidades portuguesas e luso-descendentes através do **Gabinete de Apoio ao Investidor da Diáspora (GAID)**.

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

1.4. Organograma



1.5. Caracterização do meio envolvente (ambiente externo e interno)

Na prossecução das atribuições decorrentes da lei orgânica, a DGACCP, enquanto entidade responsável pela gestão dos postos consulares, 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, enquanto executora das orientações políticas para a comunidade portuguesa.

A atividade da DGACCP encontra-se balizada pelos fluxos migratórios e de mobilidade dos cidadãos nacionais.

No plano interno, a atividade da DGACCP terá enfoque na simplificação de processos, no aumento da eficiência e na otimização de recursos, a par da promoção e implementação de mecanismos e funcionalidades que potenciem o nível da capacidade da resposta e a melhoria das condições de prestação do serviço consular, no quadro da aplicação do novo modelo de gestão consular consagrado no Programa do XXII Governo Constitucional.

Na prossecução das atribuições decorrentes da lei orgânica, a DGACCP presta os serviços constantes do quadro seguinte:

Serviços

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.

Acompanhar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos postos e seções consulares.

Participar e acompanhar a elaboração dos diplomas legais que regulamentam a atividade consular e definem a estrutura da rede consular portuguesa.

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.

Assegurar o apoio aos nacionais regressados, designadamente em situações de repatriação sanitária, expulsão e deportação.

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

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.

Promoção de ações de carácter cultural e colaboração em iniciativas de institutos e centros difusores de cultura portuguesa no território nacional e no estrangeiro.

Assegurar a caracterização permanente da rede consular e das comunidades portuguesas, elaborando informações atualizadas, com tratamento sistematizado e estatístico sobre as mesmas.

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 regresso ou a reintegração na vida ativa e facilitar o seu contato com outros serviços públicos.

Promover, em colaboração com outras entidades, ações visando a prestação de informação a cidadãos portugueses que pretendam trabalhar no estrangeiro ou seus familiares.

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, bem como celebração e revisão de acordos sobre segurança social, destinados, entre outros, a garantir os benefícios da segurança social aos familiares dos emigrantes.

Assegurar o apoio aos postos consulares na tramitação de vistos, incluindo análise de vistos e 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.

Avaliar a execução dos instrumentos internacionais e 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.

Assegurar o recenseamento eleitoral na rede consular e coordenar a organização do processo eleitoral no estrangeiro.

1.6. Principais destinatários

A natureza diversa das atividades acima identificadas evidencia o amplo leque das ações a desenvolver, bem como o elenco de clientes a quem se direccionam os serviços prestados pela DGACCP:

1. Gabinete do Ministro dos Negócios Estrangeiros e gabinetes do Secretário de Estado das Comunidades Portuguesas, do Secretário de Estado dos Assuntos Europeus e do Secretário de Estado dos Negócios Estrangeiros e Cooperação

2. Missões, Embaixadas e Postos consulares
3. Representações diplomáticas e consulares acreditadas em Lisboa
4. Cidadãos portugueses e de outras nacionalidades residentes em Portugal e/ou no estrangeiro
5. Serviços e organismos da Administração Pública, com particular relevo para os serviços e organismos do Ministério dos Negócios Estrangeiros, do Ministério da Modernização do Estado e da Administração Pública, do Ministério da Justiça, do Ministério da Administração Interna, do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e do Ministério da Educação
6. Autarquias Locais
7. Organizações internacionais, a nível das relações consulares
8. Universidades
9. Empresas

1.7. Metodologia de elaboração do Plano de Atividades

O Plano de Atividades da DGACCP foi elaborado através de um processo participado de toda a estrutura organizacional sob a coordenação da Direção Geral, no sentido de serem identificados os objetivos e resultados esperados para 2021, face às linhas de atuação estratégica definida.

Foi precedido da identificação por todas as Unidades Orgânicas das ações que se prevê venham a ser desenvolvidas ao longo de todo o ano de 2021, respetivos objetivos operacionais, indicadores e metas.

A informação obtida foi posteriormente sistematizada e harmonizada e submetida à apreciação superior, tendo resultado o presente documento final.

Os dados respeitantes aos recursos humanos e financeiros foram fornecidos pelo Departamento de Geral de Administração (DGA).

2. O Quadro de Avaliação e responsabilização (QUAR)

2.1. Referenciais de atuação e objetivos estratégicos

A estratégia de atuação da DGACCP definida para 2021 assenta nos seguintes vetores referenciais:

- A missão estabelecida na sua lei orgânica;
- As diretrizes constantes do eixo de ação da política externa portuguesa dirigida às comunidades portuguesas.

A Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas, irá assegurar a promoção de medidas tendentes a uma maior aproximação dos portugueses residentes no estrangeiro às instituições nacionais, dinamizando e modernizando os instrumentos da ação consular, simplificando procedimentos e consolidando mecanismos de apoio a situações de emergência, bem como medidas que permitam potenciar o exercício da cidadania e a representatividade das comunidades da diáspora, a par da promoção de medidas em matéria de vistos, com vista a atrair uma imigração regulada e integrada, promovendo a aplicação do novo modelo de gestão consular consagrado no Programa do XXII Governo Constitucional, com evidência para:

- Alargamento gradual do serviço Centro de Atendimento Consular - CAC projetado no quadro das medidas SIMPLEX+ 2017 em parceria com a AMA, na rede consular na Europa, replicando as boas práticas e a eficácia das soluções testadas na rede consular em Espanha e Reino Unido
- Assegurar a coordenação interna das ações de proteção consular aos nacionais que no estrangeiro dela necessitem.
- Continuidade do Programa de Presenças Consulares, como 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;
- Implementar no atual sistema de Registo Viajante, composto por aplicação móvel Android e IOS, um formulário em linha e uma plataforma de gestão, um conjunto de melhorias, quer ao nível de utilização da aplicação móvel e do formulário online, quer ao nível de eficiência da plataforma de gestão, simplificando e melhorando a experiência do cidadão.
- Desenvolvimento de um Portal eVISA que permite aos utilizadores solicitar o agendamento de pedidos de visto em linha, bem como efetuar o acompanhamento e verificar o estado do processo.
- Potenciar a atual plataforma de agendamento online de atos consulares, disponibilizada através do Portal das Comunidades Portuguesas, com autenticação com Cartão de Cidadão e Chave Móvel Digital.
- Acompanhamento do processo de capacitação do sistema informático e da infraestrutura tecnológica da Rede de Pedido de Vistos – RPV, garantindo um sistema de processamento de pedidos de visto seguro, robusto e possibilitando a evolução funcional do sistema a eventuais diretrizes obrigatórias ao nível da União Europeia.
- Acompanhamento técnico do funcionamento do Centro Comum de Vistos em Cabo Verde (CCV na Praia) em termos de atividades de formação tripartida (análise de vistos; detecção da fraude documental e protecção

de dados pessoais) e implementação do projeto "Schengen Visa Centre em S. Tomé e Príncipe (SVC- STP), enquanto estruturas de excelência a nível da UE.

- Assegurar a realização de ações de supervisão ao processo de externalização de processamento de vistos; acompanhar e apoiar os postos na sua interação com as empresas de externalização e alargar os acordos com as mesmas a novos mercados.
- Apoio às iniciativas GAE - Gabinetes de Apoio ao Emigrante e à sua ação conjunta com o Gabinete de Apoio ao Investidor da Diáspora - GAID na área do empreendedorismo e da promoção das potencialidades económicas locais e do desenvolvimento regional junto das Comunidades Portuguesas.
- Assegurar a presidência de grupos de trabalho durante a PPUE21

Objetivos estratégicos

Encontram-se definidos para 2021, cinco objetivos estratégicos

Objetivo Estratégico 1

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

Objetivo Estratégico 2

- Orientar e otimizar a estrutura dos serviços consulares através de uma maior informatização e racionalidade do trabalho

Objetivo Estratégico 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.

Objetivo Estratégico 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.

Objetivo Estratégico 5

- Disseminar medidas que visem a promoção da inovação, modernização, formação, avaliação dos serviços, da política de qualidade e informação estatística na Direção Geral.

2.2. Objetivos Operacionais nas dimensões de Eficácia, Eficiência e Qualidade

Para a concretização dos cinco objetivos estratégicos estão previstos 11 objetivos operacionais: 3 de eficácia, 6 de eficiência e 2 de qualidade.

- ❖ **Objetivos Operacionais de Eficácia (45%):**
 - Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência. (OE1)
 - Complementar os canais de relacionamento entre os utilizadores da rede consular Portuguesa. (OE2)
 - 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)

- ❖ **Objetivos Operacionais de Eficiência (30%):**
 - Implementar a divulgação de relatórios estatísticos. (OE5)
 - Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à agilização e concessão de vistos. (OE4)
 - Garantir a repatriação dos cidadãos portugueses no estrangeiro e o apoio social e jurídico a cidadãos residentes no estrangeiro e aos já regressados (OE 3)
 - Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas. (OE3)
 - Assegurar a conclusão do processo de avaliação de desempenho relativo ao biénio 2019-2020 (OE 5)
 - Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal. (OE5)

- ❖ **Objetivos Operacionais de Qualidade (25%):**
 - Garantir a satisfação dos utilizadores.
 - Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores.

3. ATIVIDADES A DESENVOLVER EM 2021 E RECURSOS

3.1. Atividades/projetos a desenvolver no cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais e matriz de responsabilização

Objetivo Operacional 1

Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência

N.º	Atividades/Projetos	Indicadores de realização			Responsabilidade
		Indicador	Meta	Meio de Verificação	
1	Manter em funcionamento a linha telefónica de emergência 24h/dia 7 dias/semana.	Número de chamadas de emergência recebidas/atendidas	100%	Relatório atividades	SAC
2	Planear ações destinadas a prevenir, controlar e gerir situações de crise ou emergência.	Percentagem de resposta às ações implementadas	80%	Relatório atividades	SAC
3	Processamento, tratamento e encaminhamento dos pedidos de apoio.	Percentagem de pedidos processados	90%	Relatório atividades	SAC
4	Elaboração de um quadro contendo o número de ocorrências analisadas/geridas pelo GEC	Percentagem de pedidos processados	95%	Relatório atividades	SAC

Objetivo Operacional 2

Complementar os canais de relacionamento entre os utilizadores da rede consular Portuguesa

N.º	Atividades/Projetos	Indicadores de realização			Responsabilidade
		Indicador	Meta	Meio de Verificação	

1	Consolidação e alargamento do serviço Centro de Atendimento Consular na rede consular da Europa	N.º de Postos Consulares com disponibilização do serviço	10	Relatório atividades	Direção-Geral
2	Disponibilização de informação e serviços através do Portal das Comunidades Portuguesas e do Portal dos Vistos	N.º de acessos aos Portais Média semanal	40.000	Relatório atividades	Direção-Geral SAC EMI VCP DSR

Objetivo Operacional 3

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

N.º	Atividades/Projetos	Indicadores de realização			Responsabilidade
		Indicador	Meta	Meio de Verificação	
1	Atualização da informação, participação em seminários e workshops e respetiva divulgação no Portal das Comunidades e junto dos parceiros e outras entidades.	Número de ações desenvolvidas junto dos parceiros e outras entidades	80%	Relatório atividades	DSR
2	Apoio e informação aos cidadãos portugueses que pretendam trabalhar, viver no estrangeiro e regressar a Portugal	Percentagem de atendimentos face às solicitações	90%	Relatório atividades	DSR EMI
3	Elaboração/atualização de conteúdos informativos no no quadro do processo Brexit e no âmbito do Programa regressar.	Percentagem de conteúdos disponibilizados em manuais e no Portal das Comunidades Portuguesas e no Portal Diplomático	90%	Relatório atividades	EMI

Objetivo Operacional 4

Implementar a divulgação de relatórios estatísticos

N.º	Atividades/Projetos	Indicadores de realização			Responsabilidade
		Indicador	Meta	Meio de Verificação	
1	Levantamento e tratamento de dados e elaboração de relatórios estatísticos referentes a nacionais detidos, expulsos, deportados e repatriados (com apoio social e sanitário).	Data de apresentação dos Relatórios	31 jan /31 jul	Relatório atividades	SAC DSR EMI
2	Elaboração do relatório estatístico semestral das Presenças e Antenas consulares.	Data de apresentação dos Relatórios	31 jan /31 jul	Relatório atividades	Direção-Geral
3	Elaboração relatório estatístico semestral dos Vistos	Data de apresentação dos Relatórios	31 jan /31 jul	Relatório de Atividades	VCP
4	Elaboração de relatório anual da atividade consular registada nos Postos e nas Secções Consulares (atos e receita)	Data de apresentação dos Relatórios	31 jan22	Relatório de Atividades	SAC
5	Elaboração de relatório anual sobre as reclamações relativas aos Postos e às Secções Consulares.	Data de apresentação dos Relatórios	31 jan 22	Relatório de Atividades	SAC

Objetivo Operacional 5

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

N.º	Atividades/Projetos	Indicadores de realização			Responsabilidade
		Indicador	Meta	Meio de Verificação	
1	Uniformização e implementação de medidas tendentes à agilização e concessão de vistos de curta duração.	Tempo médio de análise de vistos Schengen	3 dias	Relatório atividades	VCP
2	Análise dos pedidos de visto de longa duração nos prazos definidos	Tempo médio de análise de vistos nacionais	12 dias	Relatório atividades	VCP

3	Uniformização dos conteúdos informativos das páginas de internet dos postos consulares portugueses no âmbito da legislação sobre vistos (Schengen e nacionais).	Número de Sites avaliados	80	Relatório atividades	VCP
4	Atualização dos conteúdos do Portal de Vistos	Prazo de atualização	2 dias	Relatório atividades	VCP
5	Articulação com o SEF e SIS relativamente a questões de imigração ilegal e segurança nacional.	Nível de satisfação	4	Questionário de satisfação	VCP
6	Melhoria da informação disponibilizada pelos recursos humanos e técnicos para o processo de concessão de visto.	Aumento sustentado do n.º de vistos processados	5% ao ano	Relatório atividades	VCP
7	Assegurar a Implementação do Decreto Regulamentar 9/2018 no que concerne ao processamento de pedidos de visto nacionais.	Ações de acompanhamento	10	Relatório actividades	VCP
8	Promoção junto de entidades nacionais de ações de informação sobre a nova regulamentação de vistos de longa duração	Ações de acompanhamento (informação conjunta com SEF)	3	Relatório actividades	VCP
9	Realização de 5 reuniões GT Vistos e participação nos trílogos que venham a ter lugar no âmbito das negociações relativas ao Regulamento VIS	Percentagem reuniões asseguradas	95%	Relatório actividades	VCP

Objetivo Operacional 6

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

N.º	Atividades/Projetos	Indicadores de realização	Responsabilidade
-----	---------------------	---------------------------	------------------

		Indicador	Meta	Meio de Verificação	
1	Resposta aos pedidos dos cidadãos que chegam por email, correio, presencialmente ou ao Gabinete de Atendimento ao Público.	Percentagem do n.º de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	90%	Dados estatísticos Relatório atividades	SAC EMI DSR
2	Implementação e apoio técnico e formativo aos GAE's.	Percentagem de respostas face às solicitações	90%	Relatório atividades	DSR
3	Apoio social e jurídico a cidadãos portugueses repatriados, deportados e expulsos.	Percentagem do n.º de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	90%	Dados estatísticos Relatório atividades	SAC EMI DSR
4	Apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro.	Percentagem do n.º de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	90%	Dados estatísticos Relatório atividades	SAC EMI DSR
		Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática	90%	Dados estatísticos Relatório atividades	SAC EMI DSR
5	Coordenação da Comissão de Análise, Avaliação e Acompanhamento (CAAA) das Medidas ASIC-CP e ASEC-CP: Análise dos processos da Medida ASIC-CP e ASEC-CP.	Percentagem do número de processos analisados	90%	Relatório atividades	EMI
6	Repatriação de cidadãos portugueses no estrangeiro e de cidadãos da U.E. no âmbito da Directiva 637/2015	Percentagem da resposta aos pedidos autorizados	90%	Relatório atividades	SAC

Objetivo Operacional 7

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

N.º	Atividades/Projetos	Indicadores de realização			Responsabilidade
		Indicador	Meta	Meio de Verificação	
1	Aplicação do Diploma de atribuição de apoio financeiro ao movimento associativo	Número de dias legalmente previstos (52 dias úteis)	50 dias	Relatório atividades	EMI

2	Atualização da base de dados das "Associações Portuguesas no Estrangeiro".	Prazo de atualização de conteúdos	2 dias	Relatório atividades	EMI
---	----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	--------	----------------------	------------

Objetivo Operacional 8

Assegurar a conclusão do processo de avaliação de desempenho relativo ao biénio 2019-2020

N.º	Atividades/Projetos	Indicadores de realização			Responsabilidade
		Indicador	Meta	Meio de Verificação	
1	Conclusão de processo de avaliação de desempenho relativo ao biénio 2019/2020	Prazo legal previsto (30 abril)	15 abril	Relatório atividades	DGACCP

Objetivo Operacional 9

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

N.º	Atividades/Projetos	Indicadores de realização			Responsabilidade
		Indicador	Meta	Meio de Verificação	
1	Implementação de horários de trabalho adequados aos trabalhadores por forma a facilitar a conciliação da vida profissional com a familiar/pessoal	Taxa de trabalhadores com horário flexível Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	90% 90%	Plataforma informática de gestão da assiduidade do MNE	SAC EMI VCP DSR

Objetivo Operacional 10

Garantir a satisfação dos utilizadores

N.º	Atividades/Projetos	Indicadores de realização			Responsabilidade
		Indicador	Meta	Meio de Verificação	

1	Realização de questionários de satisfação ao universo dos destinatários dos serviços da DGACCP.	Nível de satisfação dos utilizadores externos	4	Relatório questionários de satisfação	SAC EMI VCP DSR
2	Realização de questionários de satisfação ao universo dos utilizadores da Rede Consular.	Nível de satisfação dos utilizadores	4	Relatório questionários de satisfação	SAC EMI VCP DSR

Objetivo Operacional 11

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

N.º	Atividades/Projetos	Indicadores de realização			Responsabilidade
		Indicador	Meta	Meio de Verificação	
1	Promoção da frequência de ações de formação em conformidade com as necessidades formativas diagnosticadas.	Taxa de execução do plano de formação aprovado	80%	Relatório do Plano de Formação	SAC EMI VCP DSR
2	Realização de questionários de satisfação a todos os colaboradores da DGACCP, de acordo com o modelo adotado pelo MNE.	Nível de satisfação dos colaboradores	4	Relatório questionários de satisfação	SAC EMI VCP DSR

3.2. Atividades a desenvolver não enquadradas no QUAR por Unidade Orgânica

Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares - SAC

No âmbito das competências da Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares, as principais atividades a prosseguir em 2021 são as seguintes:

- ❖ Assegurar o cumprimento pelos Postos Consulares das orientações definidas e transmitidas pela DGACCP.
- ❖ Exercer a Presidência do Grupo de Trabalho de Assuntos Consulares do Conselho da União Europeia (COCON) e assegurar a participação nacional nas reuniões e nos trabalhos de coordenação
- ❖ Assegurar a formação aos operadores do Centro de Atendimento Consular, na sequência do alargamento destes serviços à rede consular de outros países europeus.
- ❖ Em articulação com a DSCI, assegurar a criação de condições técnicas e a disponibilização de formação necessária à implementação nos Postos Consulares das aplicações informáticas SIRIC e Cartão de Cidadão, de modo a permitir que os ganhos de eficiência, eficácia e qualidade cheguem, progressivamente, a toda a rede consular.
- ❖ Acompanhar a atividade consular desenvolvida pelos Cônsules Honorários e os processos de nomeação e exoneração dos respetivos titulares, bem como a execução das propostas de atribuição de subvenções e também de autorização para o exercício de competências alargadas.
- ❖ Manter contacto regular com entidades nacionais, nomeadamente no âmbito do Ministério da Justiça (IRN e PJ), Ministério da Administração Interna (SEF e ANPC) e SIRP, tendo em vista uma maior coordenação em matérias comuns a todas as entidades (implementação do SIRIC e CC nos postos consulares; alteração à Lei e Regulamento da Nacionalidade, etc.).
- ❖ Promover as alterações que se venham a revelar necessárias para assegurar o regular funcionamento do Gabinete de Atendimento ao Público da DGACCP.
- ❖ Promover a frequência de cursos online destinados a funcionários dos postos consulares e dos serviços internos, em coordenação com o Centro de Formação do IDI.

- ❖ Colaborar com embaixadas estrangeiras acreditadas em Lisboa em emergências consulares que envolvam cidadãos estrangeiros que se encontrem em Portugal, articulando com as competentes autoridades nacionais.
- ❖ Assegurar que os postos consulares mantêm atualizada a informação relativa aos Conselhos aos Viajantes.
- ❖ Assegurar que os postos consulares elaboram e atualizam os respetivos planos de contingência.

Direção de Serviços de Emigração - EMI

No âmbito das atribuições da Direção de Serviços de Emigração, as principais atividades a prosseguir em 2021 são as seguintes:

- ❖ Assegurar a elaboração de contributos para visitas oficiais.
- ❖ Representação nacional no Grupo de Trabalho das Migrações, da OCDE.
- ❖ Participar e acompanhar todos os processos negociais na área da Segurança Social.
- ❖ Representação da DGACCP na Equipa Interdepartamental para a Igualdade.
- ❖ Representação nacional no Comité Técnico e Comité Consultivo para a Livre Circulação de Trabalhadores da Comissão Europeia.
- ❖ Representação da DGACCP no Conselho para as Migrações e no Conselho Técnico de Acompanhamento do Plano Estratégico para as Migrações.
- ❖ Assegurar, em representação da DGACCP, o acompanhamento do Grupo de Trabalho coordenado pelo MNE para o BREXIT.
- ❖ Representação da DGACCP no grupo operacional de apoio à Venezuela (medicamentos).
- ❖ Promover e assegurar o Programa “Parlamento dos Jovens” junto dos jovens portugueses e lusodescendentes residentes no estrangeiro.
- ❖ Manutenção e atualização junto das Missões e Postos Consulares de informação sistematizada sobre os “Luso-Eleitos”.
- ❖ Acompanhar e apoiar o trabalho desenvolvido pelo Observatório da Emigração.

- ❖ Assegurar a elaboração de contributos para o Relatório Anual sobre Emigração.
- ❖ Assegurar a elaboração e compilação dos contributos da DGACCP para o Relatório Anual de Segurança Interna - RASI.
- ❖ Proceder à caracterização das comunidades portuguesas, à atualização dos dados estatísticos com estimativa do número de cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, bem como dos stocks e fluxos migratórios nacionais e internacionais.
- ❖ Prossecução das atividades decorrentes do Protocolo com o Instituto Nacional de Estatística – INE.
- ❖ Coordenar a assegurar a realização do Programa “Portugal no Coração”.
- ❖ Coordenar e assegurar a realização da Medida “Operação Natal”.

Direção de Vistos e Circulação de Pessoas - VCP

No âmbito das suas competências, a Direção de Vistos e Circulação de Pessoas prevê desenvolver em 2021, as seguintes atividades:

- ❖ Elaborar contributos no âmbito de encontros bilaterais.
- ❖ Assegurar o seguimento do projeto comunitário do Centro Comum de Vistos (CCV) em São Tomé e Príncipe e acompanhar o funcionamento/sustentabilidade do CCV na Praia. Acompanhar a mudança de instalações do CCV na Praia.
- ❖ Assegurar a instrução de instrumentos legislativos em matéria de vistos.
- ❖ Acompanhar o funcionamento da Rede de Pedidos de Visto (RPV) nos postos consulares portugueses.
- ❖ Assegurar a Presidência do GT Vistos no 1ª semestre e o acompanhamento do Grupo Vistos, do Comité de Vistos e outros grupos no segundo semestre.
- ❖ Participar em reuniões interministeriais em matéria de vistos e circulação de pessoas.
- ❖ Acompanhar a negociação de acordos de mobilidade com vários países e organizações internacionais.
- ❖ Assegurar a participação nas reuniões técnicas dos pontos focais do Plano Nacional de Implementação do PGM.

- ❖ Assegurar a elaboração de propostas para parecer do DGACCP no âmbito dos vistos de trabalho subordinado com ausência de contingente.
- ❖ Introdução de formulários de pedido de visto de postos consulares não informatizados; introdução e controlo de vinhetas.
- ❖ Assegurar o atendimento da Linha Azul para informação ao público sobre vistos.
- ❖ Assegurar a resposta aos utentes pelo endereço vistos@mne.pt publicado nos sites do MNE e de outros organismos nacionais.
- ❖ Negociação e denúncia de Acordos de representação com outros Estados Membros no âmbito da emissão de vistos Schengen.
- ❖ Articulação com entidades públicas e privadas promotoras de Conferências, Congressos e grandes eventos.
- ❖ Análise das estatísticas sobre emissão de vistos Schengen nos postos consulares portugueses.
- ❖ Negociação e acompanhamento da implementação de contratos com empresas prestadoras de serviço externo no âmbito dos Vistos Schengen.
- ❖ Assegurar a divulgação de toda a informação recebida das instâncias comunitárias sobre a aplicação da política comum de vistos.
- ❖ Assegurar a atualização da informação no âmbito da temática de vistos junto dos postos consulares e, em particular, aos requerentes de vistos. Condução de missões de acompanhamento, formação e capacitação junto dos postos, com vista à melhoria de procedimentos.
- ❖ Envio ao SEF de informação relativa a documentos de viagem anulados, extraviados e ainda de espécimes de novos documentos de viagem.
- ❖ Assegurar a informação a entidades públicas e privadas em matéria de vistos e circulação de pessoas.
- ❖ Apoiar a instrução do processo de candidaturas ao Programa Nacional do Fundo de Segurança Interna e a implementação dos respetivos projetos; missões de serviço para ações de formação a Postos Consulares.
- ❖ Promover a atualização da base de dados da Rede de Pedidos de Visto (RPV) de acordo com a legislação em vigor. Lançamento de concurso internacional para modernização da RPV.
- ❖ Preparar, em articulação com o Departamento dos Assuntos Jurídicos do MNE, a argumentação no âmbito dos processos de visto cuja tramitação segue a via do recurso, hierárquico ou contencioso.
- ❖ Preparar os conteúdos da formação relativa a vistos e circulação de pessoas.

- ❖ Implementar as recomendações da Avaliação Schengen realizada a Portugal sobre política comum de vistos (2017 e 2018).
- ❖ Promover a simplificação processual de pedidos de visto nacionais.

Direção Regional de Serviços - DSR

No âmbito das atribuições da Direção Regional de Serviços, as principais atividades a prosseguir em 2021 são as seguintes:

- ❖ Garantir o funcionamento do GAP da DSR, na sua vertente de legalização de documentos.
- ❖ Prestar informação a pedidos de paradeiro de cidadãos nacionais solicitados por tribunais e outras entidades oficiais.
- ❖ Efetuar a avaliação dos GAE's protocolados no ano de 2013 e aferir do respetivo nível de satisfação.
- ❖ Assegurar a formação aos técnicos dos GAE's promovendo ações de formação, coletivas ou individuais, preferencialmente, pelo Microsoft Teams;
- ❖ Consolidar o Plano de Formação aos GAE's com a integração do "Programa Nacional de Apoio ao Investidor da Diáspora";
- ❖ Assegurar a formação aos operadores do CAC;
- ❖ Assegurar apoio técnico aos pedidos que chegam via CAC.
- ❖ Assegurar o atendimento, em colaboração com alguns GAE's, de utentes dos EUA para preenchimento do INCOME TAX.
- ❖ Participar na elaboração de contributos para o Relatório Anual sobre Emigração do ano de 2020.
- ❖ Assegurar a continuidade do apoio à Comunidade Portuguesa regressada da Venezuela ou que pretenda regressar.
- ❖ Assegurar, em articulação com o expediente do MNE, o envio por mala diplomática de medicamentos para nacionais residentes na Venezuela.

3.3. Recursos Humanos

A prossecução dos projetos e atividades da DGACCP previstas para 2021 conta com os recursos humanos constantes do quadro que se apresenta, o qual se encontra estruturado pelo critério das carreiras gerais/cargos e número de postos de trabalho.

Carreira/Cargo	Postos de trabalho		
	2020		2021
	Previstos	Ocupados (31.10.2020)	Previstos
Direção Superior	2	2	2
Direção Intermédia	11	10	11
Diplomática	6	8	10
Técnico Superior	41	30	41
Assistente Técnico	23	20	23
Assistente Operacional	2	1	2
Total	85	71	89

3.4. Recursos Financeiros

De acordo com a proposta apresentada à Assembleia da República para aprovação, o orçamento de funcionamento da DGACCP para 2021 considerando todas as fontes de financiamento (OE + Receitas Próprias + Transferências no âmbito da AP + Financiamento U.E.) ascende a **14.738.660** de euros.

Por fonte de financiamento

Orçamento 2021	
Fontes de financiamento	
FF 311 - Receitas de impostos não afetadas a projetos cofinanciados	9.407.760
FF 482 - UE - Outros	200.000
FF 515 - RP do ano - Com possibilidade de transição	4.820.900
FF 541 - Transferências de RP entre organismos	310.000
Total	14.738.660

Recursos Financeiros (euros) 2021

	Receitas de impostos (FF 311)	Fundos Europeus (FF 482)	Receita Própria (FF 515)	Transferências AP (FF 541)	Orçamento Inicial (todas FF)
Orçamento Funcionamento	9.407.760	200.000	4.820.900	310.000	14.738.660
Despesas com o pessoal	2.725.178	30.000			2.755.178
Aquisição de bens e serviços	6.157.752	170.000	4.685.377		11.013.129
Transferências correntes	521.030		15.000	310.000	846.030
Outras despesas correntes	3.800		120.523		124.323

3.5. Plano de formação

O Plano de Formação da DGACCP integra o Plano Estratégico de Formação do MNE, enquanto instrumento de Gestão de Recursos Humanos.

Em 2021, pretende-se continuar a assegurar a atualização de conhecimentos dos trabalhadores em áreas determinantes da atuação dos serviços.