

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 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: 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 5: 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.

Objetivos Operacionais

EFICÁCIA 45,0%

O1. Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência (OE1) Ponderação: 35%

| Indicadores | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2018 | 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% | | | | |

O2. Garantir a cobertura do serviço/proteção consular em áreas geográficas onde deixou de haver representação consular permanente (OE1) Ponderação: 35%

| Indicadores | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2018 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|--|------|---------|------|--|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 2: Percentagem de execução de Permanências e Atenas consulares face ao n.º de ações previstas para cada trimestre. | 90% | 91% | n.d. | 80% | 5% | 100% | 50% | | | | |
| Ind 3: Elaboração de relatórios trimestrais das Permanências e Atenas Consulares | n.d. | 39 dias | n.d. | 45 dias após o último dia útil do trimestre anterior | 10 dias | 26 dias | 50% | | | | |

O3. Promover ações informativas sobre a temática "Trabalhar no Estrangeiro" junto dos nacionais que pretendem emigrar e dos residentes no estrangeiro (OE4) Ponderação: 30%

| Indicadores | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2018 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|--|------|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 4: N.º de ações desenvolvidas junto dos parceiros/ outras entidades face ao planeado | 100% | 100% | n.d. | 80% | 10% | 100% | 50% | | | | |
| Ind 5: N.º de atendimentos | 100% | 100% | n.d. | 90% | 5% | 100% | 50% | | | | |

EFICIÊNCIA 30,0%

O4. Implementar a divulgação de relatórios estatísticos (OE 3) Ponderação: 25%

| Indicadores | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2018 | 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 | 100% | | | | |

O5. Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos. (OE5) Ponderação: 25%

| Indicadores | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2018 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|--|-----------|-----------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 7: Tempo médio de concessão de vistos de curta duração | 0,22 dias | 0,32 dias | n.d. | 3 dias | 1,5 dias | 1 dia | 50% | | | | |
| Ind 8: Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes | 8,82 dias | 9,8 dias | n.d. | 12 dias | 6 dias | 4 dias | 50% | | | | |

O6. Garantir a repatriação aos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro e aos já regressados (OE 4) Ponderação: 25%

| Indicadores | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2018 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|--|------|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 9: Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados | 106% | 100% | n.d. | 90% | 5% | 100% | 35% | | | | |
| Ind 10: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's | 100% | 100% | n.d. | 90% | 5% | 100% | 35% | | | | |
| Ind 11: Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática | 100% | 100% | n.d. | 90% | 5% | 100% | 30% | | | | |

O7. Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas (OE 4) Ponderação: 25%

| Indicadores | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2018 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|--|------|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 12: Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados | 100% | 100% | n.d. | 90% | 5% | 100% | 50% | | | | |
| Ind 13: 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% | | | | |

QUALIDADE 25,0%

O8. Garantir a qualidade da informação do Portal da Comunidades Portuguesas (OE3) Ponderação: 35%

| Indicadores | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2018 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|--|-------|-------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 14: Prazo de atualização conteúdos | 1 dia | 1 dia | n.d. | 2 dias | 1 dia | 0,5 dias | 100% | | | | |

O9. Garantir a satisfação dos utilizadores Ponderação: 35%

| Indicadores | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2018 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|---|------|------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 15: Nível de satisfação dos utilizadores externos | 4,15 | 4,24 | n.d. | 4 | 0,2 | 5 | 50% | | | | |
| Ind 16: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular | 4,15 | 4,24 | n.d. | 4 | 0,2 | 5 | 50% | | | | |

O10. Melhorar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores Ponderação: 30%

| Indicadores | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2018 | Tolerância | Valor Crítico | Peso | Realizado | Taxa de Realização (%) | Classificação | Desvio |
|--|--------|--------|------|-----------|------------|---------------|------|-----------|------------------------|---------------|--------|
| Ind 17: Taxa de execução do plano de formação aprovado | 95,00% | 92,30% | n.d. | 80% | 5% | 100% | 50% | | | | |
| Ind 18: Nível de satisfação dos colaboradores | 3,81 | 3,87 | n.d. | 4 | 0,2 | 5 | 50% | | | | |

Os objetivos mais relevantes são: O1, O2 e O3

| Recursos Humanos - 2017 | Pontuação | Pontos Planeados | Pontos Executados | Desvio |
|---|-----------|------------------|-------------------|--------|
| Dirigentes - Direcção superior | 20 | 40 | | -40 |
| Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa | 16 | 176 | | -176 |
| Diplomata | 12 | 144 | | -144 |
| Técnico Superior | 12 | 348 | | -348 |
| Assistente Técnico | 8 | 240 | | -240 |
| Assistente Operacional | 5 | 15 | | -15 |
| Total | | 963 | | |

| Nº de Efectivos no Serviço | 31-12-2015 | 31-12-2016 | 31-12-2017 | 31-12-2018 |
|--|------------|------------|------------|------------|
| Nº de efectivos a exercer funções no Serviço | 78 | 77 | | |

| Recursos Financeiros (euros) - 2018 | Orçamento | Realizado | Desvio |
|-------------------------------------|-----------------------|------------|-----------------------|
| Orçamento Funcionamento | 9.413.999 € | - | 9.413.999,00 € |
| Aquisição de bens e serviços | 6.181.570,00 € | - | 6.181.570,00 € |
| Despesas com o Pessoal | 2.639.892,00 € | - | 2.639.892,00 € |
| Outras despesas correntes | 592.537,00 € | - | 592.537,00 € |
| PIDDAC | | | - € |
| Outros | | | - € |
| Total | 9.413.999,00 € | - € | 9.413.999,00 € |

| Indicadores | Fonte de Verificação |
|--|---|
| Ind 1: Percentagem de respostas às ações de prevenção e gestão de crises implementadas | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 2: Percentagem de execução de Permanências e Atenas consulares face ao n.º de ações previstas para cada trimestre. | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 3: Elaboração de relatórios trimestrais das Permanências e Atenas Consulares | 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: Tempo médio de concessão de vistos de curta duração | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 8: Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 9: Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 10: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 11: Percentagem do envio de bens de 1ª necessidade a nacionais detidos no estrangeiro por mala diplomática | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 12: Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados | Relatório de Atividades DGACCP / DS |
| Ind 13: N.º de ações de formação realizadas sobre o novo regulamento de atribuição de apoios financeiros, face ao previsto | Relatório dos questionários de satisfação |