

**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%

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

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	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. Complementar os canais de relacionamento entre os utilizadores da rede consular Portuguesa (OE2)** Ponderação: 35%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	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	6	9	n.d.	14	2	8	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	40000	26517	n.d.	25000	2500	26517	50%				

**O3. 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	2019	2020	2021	Meta 2021	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4: Percentagem de conteúdos informativos disponibilizados em manuais e no Portal das Comunidades Portuguesas e no Portal Diplomático	n.d.	100%	n.d.	90%	5%	100%	50%				
Ind 5: Percentagem de atendimentos face às solicitações	100%	100%	100%	90%	5%	100%	50%				

**EFICIÊNCIA**

30,0%

**O4. Implementar a divulgação de relatórios estatísticos (OE 5)** Ponderação: 15%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	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	16 dias	14 dias	n.d.	15 dias após apresentação relatórios setoriais	5 dias	8 dias	25%				
Ind 7: Data de divulgação relatório estatístico semestral das Permanências e Antenas consulares	1 fev  29 jul	4 fev  18 jul	n.d.	31 jan /31 jul	15 dias	12 jan/28 mai	25%				
Ind 8: Data de divulgação relatório estatístico anual de Vistos	14 fev	14 fev	n.d.	31 jan 2022	15 dias	12 jan 2020	25%				
Ind 9: Data de apresentação relatório anual da atividade consular registada nos Postos e nas Secções Consulares (atos e receita)	n.d.	n.d.	n.d.	28 jan 2022	15 dias	9 jan 2020	25%				

**O5. Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à agilização e concessão de vistos. (OE4)** Ponderação: 20%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 10: Tempo médio de análise de vistos Schengen	0,19 dias	3 dias	n.d.	3 dias	1,5 dias	1 dia	50%				
Ind 11: Tempo médio de análise de vistos nacionais	7 dias	10 dias	n.d.	15 dias	7 dias	5 dias	50%				

**O6. 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)** Ponderação: 20%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2020	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 12: Percentagem do nº de pessoas abrangidas face aos pedidos apresentados	100%	95%	n.d.	90%	5%	100%	35%				
Ind 13: Percentagem da resposta aos pedidos de repatriação autorizados	100%	100%	n.d.	90%	5%	100%	35%				
Ind 14: Percentagem das respostas às solicitações dos GAE's	100%	100%	n.d.	90%	5%	100%	30%				

**O7. Promover o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas (OE 3)** Ponderação: 15%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	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	47 dias	47 dias	n.d.	50 dias	2 dias	36 dias	100%				

**O8. 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: 30%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 16: Taxa de trabalhadores com horário flexível	89,74%	89,85%	n.d.	90%	5%	100%	50%				
Ind 17: Taxa de trabalhadores com parecer favorável à solicitação de jornada contínua	100%	100%	n.d.	90%	5%	100%	50%				

**QUALIDADE**

25,0%

**9. Garantir a satisfação dos utilizadores (OE 5)** Ponderação: 50%

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 18: Nível de satisfação dos utilizadores externos	4,42	4,22	n.d.	4	0,2	5	50%				
Ind 19: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	4,42	4,22	n.d.	4	0,2	5	50%				

Indicadores	2019	2020	2021	Meta 2022	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 20: Taxa de execução do plano de formação aprovado	86,00%	73,00%	n.d.	80%	5%	100%	50%				
Ind 21: Nível de satisfação dos colaboradores	3,87	3,66	n.d.	4	0,2	5	50%				

Os objetivos mais relevantes são: O1, O2 e O3

Recursos Humanos - 2022	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direção superior	20	40		-40
Dirigentes - Direção intermédia e Chefes de equipa	16	176		-176
Diplomata	12	120		-120
Técnico Superior	12	492		-492
Assistente Técnico	8	184		-184
Assistente Operacional	5	10		-10
<b>Total</b>		<b>1022</b>		

Nº de Efetivos no Serviço	31/12/2019	31/12/2020	31-12-2021	31/12/2022
Nº de efetivos a exercer funções no Serviço	78	69		

Recursos Financeiros (euros) - 2022	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	14 738 660,00 €		- 14 738 660,00 €
Aquisição de bens e serviços	11 013 129,00 €		- 11 013 129,00 €
Despesas com o Pessoal	2 755 178,00 €		- 2 755 178,00 €
Outras despesas correntes	970 353,00 €		- 970 353,00 €
PIDDAC			- €
Outros			- €
<b>Total</b>	<b>14738660</b>		<b>- € - 14 738 660,00 €</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: Percentagem de conteúdos informativos disponibilizados em manuais e no Portal das Comunidades Portuguesas e no Portal Diplomático	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 5: Percentagem de atendimentos face às solicitações	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 anual de Vistos	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 9: Data de apresentação relatório anual da atividade consular registada nos Postos e nas Secções Consulares (atos e receita)	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 10: Tempo médio de análise de vistos Schengen	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 11: Tempo médio de análise de vistos nacionais	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
Ind 16: Taxa de trabalhadores com horário flexível	Relatório de Atividades DGACCP / DS