



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Auto – Avaliação

e

Relatório de Atividades

2012





MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

1 – Introdução

O atual desenvolvimento do País requer uma Administração Pública orientada por objetivos de serviço ao cidadão e às empresas, segundo modelos flexíveis, dirigida por princípios de responsabilidade, mobilização e qualificação dos seus Recursos Humanos.

Na definição das políticas estratégicas para a Administração Pública, o atual Governo manteve uma cultura de avaliação, de desenvolvimento e planeamento, bem como o controlo e avaliação dos serviços públicos.

Nessa perspetiva, os mecanismos de orientação para a gestão por objetivos foram reforçados, conjuntamente com a interligação dos serviços e a avaliação de dirigentes e funcionários, em nome dos princípios da visibilidade e da transparência, considerando a futura publicitação dos objetivos e dos resultados finais atinentes à autoavaliação dos serviços.

Esta autoavaliação, como princípio estruturante do processo de mudança que se pretende na Administração Pública, possibilita uma tomada de consciência das diversas fases do desenvolvimento das organizações, permitindo monitorizar as áreas com maior ou menor desenvolvimento, ajudando a identificar oportunidades de melhoria.

A organização poderá, pois, ter uma panorâmica geral das atividades e processos desenvolvidos, entre o que se propõe fazer, o que já fez e respetivos resultados.

De referir que, como no ano anterior, e no âmbito das reuniões realizadas com as técnicas do ISCTE, moldou-se o QUAR da DGACCP para 2012 tornando-o um documento ágil, objetivo e atuante.

É, nesse sentido, e ainda no âmbito do cumprimento do previsto no art.º 15º da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro, que a Direção Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas (DGACCP) elabora a presente autoavaliação sobre o assumido no QUAR, referente ao período entre 1 de janeiro de 2012 e 31 de dezembro de 2012.

De referir que o QUAR de 2012 é efetuado à luz da nova Estrutura Orgânica da DGACCP, aprovada pelo Decreto Regulamentar nº 9/2012, de 19 de janeiro e pela Portaria nº 29/2012, de 31 de janeiro. Esta nova Lei Orgânica, embora mantendo na sua essência as competências anteriores da DGACCP, veio otimizar os recursos humanos disponíveis na Direção Geral.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Assim, a Divisão de Apoio à Informática dos Postos Consulares transitou para uma nova unidade orgânica integrada na Secretaria Geral do MNE, que passou a centralizar todas as competências informáticas do MNE. Por outro lado, a estrutura do Centro Emissor para a Rede Consular foi absorvida na estrutura da Direção de Serviços de Administração e Proteção Consular.

O presente Relatório, para além desta Introdução, estrutura-se em:

- Breve apresentação da DGACCP;
- Missão da DGACCP;
- Relatório de Autoavaliação;
- Anexos:
 - Anexo A - inclui QUAR da DGACCP;
 - Anexo B - Relatórios de Atividades e autoavaliação das Direções de Serviços e respetivos QUAR

Dados da Entidade:

Direção-Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas

Avenida Infante Santo, n.º42, 5º

1350-179 Lisboa

Diretor-Geral – Embaixador João Maria Cabral

Correio eletrónico: secretaria_dg@dgaccp.pt



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

2. Breve apresentação da DGACCP

A DGACCP é um serviço central do Ministério dos Negócios Estrangeiros, integrado na Administração Direta do Estado, e dotado de autonomia administrativa, estruturando-se nas seguintes unidades orgânicas nucleares:

- a) Direção de Serviços de Administração e Proteção Consular;
- b) Direção de Serviços da Emigração;
- c) Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas;
- d) Direção de Serviços Regional.

2.1 À Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares, abreviadamente designada por SAC, compete, em matéria de proteção consular, assegurar o apoio consular aos cidadãos portugueses no estrangeiro no âmbito dos atos de proteção consular previstos no Regulamento Consular, nomeadamente nos casos de prestação de socorros, repatriação, assistência a detidos e a familiares de falecidos, bem como em situações de emergência, de risco, de calamidade ou de catástrofe.

À SAC compete, em matéria de emergência consular:

- a) Estudar, planear e coordenar ações destinadas a prevenir, controlar e gerir situações de crise ou emergência, mantendo atualizada a informação necessária à caracterização daquelas situações;
- b) Propor a realização de repatriações e colaborar em operações de evacuação;
- c) 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;
- d) Estabelecer meios eficazes de relacionamento interministerial, nomeadamente utilizando os canais instituídos no âmbito da Autoridade Nacional de Proteção Civil.

À SAC compete, em matéria de avaliação, coordenação e gestão da atividade das seções consulares e dos postos consulares:

- a) 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;
- b) 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;



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

- c) Propor a nomeação e exoneração dos cônsules honorários e acompanhar a sua atividade;
- d) Promover o processo conducente à emissão de passaportes e outros documentos de viagem concedidos pelos postos e seções consulares;
- e) Dirigir e fiscalizar os atos e funções de registo civil e de notariado praticados pelos postos e seções consulares;
- f) Proceder ao reconhecimento das assinaturas dos funcionários consulares portugueses quando não estiverem autenticadas com o selo branco ou ofereçam dúvidas;
- g) Verificar a aplicação da tabela de emolumentos consulares e a arrecadação da correspondente receita, mantendo a necessária articulação com os demais serviços;
- h) Dar parecer sobre a dotação em recursos humanos e financeiros dos postos e seções consulares;
- i) 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.

À SAC compete, em matéria de informação económica, garantir a respetiva circulação para os consulados, bem como a sua adequada divulgação junto dos agentes económicos estrangeiros.

2.2 À Direção de Serviços de Emigração, abreviadamente designada EMI, compete, em matéria de apoio cultural e associativismo:

- a) Promover ações de carácter cultural e colaborar nas iniciativas de institutos e centros difusores de cultura portuguesa no território nacional e no estrangeiro;
- b) 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;
- c) 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, bem como desenvolver contactos com entidades estrangeiras que possam igualmente contribuir para aqueles fins;



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

d) 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.

À EMI, compete, em matéria de apoio social e jurídico:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) 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;

e) 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;

f) 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.

2.3 À Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas, abreviadamente designada por VCP, compete, em matéria de vistos:

a) Tratar dos assuntos relativos à emissão de vistos pelos postos consulares, com eventual consulta a outros departamentos;



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

- b) Participar em organismos e em reuniões de carácter interno, comunitário ou internacional sobre vistos, circulação de pessoas e outras formalidades de fronteira;
- c) Garantir, nos termos legais, a proteção dos dados recolhidos que se encontrem à sua guarda.

À VCP compete, em matéria de circulação de pessoas:

- a) 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;
- b) Avaliar a execução dos instrumentos internacionais cuja aplicação se faça refletir ao nível nacional e propor eventuais alterações.

2.4 À Direção de Serviços Regional, abreviadamente designada por DSR, compete, em articulação com as demais direções de serviço da DGACCP:

- a) Cooperar na preparação da saída para o estrangeiro de portugueses que desejem emigrar, prestando -lhes, designadamente, a informação e o apoio adequados;
- b) Cooperar na prevenção de atividades ilícitas referentes à emigração;
- c) 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;
- d) Colaborar no acolhimento dos portugueses regressados a Portugal em situação de doença ou de outra forma de vulnerabilidade, prestando-lhes a necessária assistência imediata;
- e) 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;
- f) Desempenhar quaisquer outras funções que lhes sejam determinadas pelo Diretor-Geral.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

3. Missão da DGACCP

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.

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: Assegurar a unidade da ação do Estado no domínio das relações internacionais de carácter consular;

OE 4: 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 recorrentes;

OE 5: Executar as políticas dirigidas às comunidades portuguesas no estrangeiro e, em função das experiências recolhidas, contribuir para a sua melhor definição;

OE 6: Promover e colaborar com outras entidades, nacionais e estrangeiras, em ações de formação profissional de cidadãos portugueses residentes no estrangeiro;

OE 7: 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;



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Objetivos Operacionais:

a) Eficácia

- 01 - Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência;
- 02 - Assegurar o apoio cultural, social e jurídico a cidadãos portugueses no estrangeiro;
- 03 – Assegurar a implementação de medidas tendentes a promover a Marca Portugal.

b) Eficiência

- 04 - Uniformizar e assegurar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos, designadamente a investidores estrangeiros;
- 05 - Assegurar o apoio ao funcionamento dos postos consulares;
- 06 - Assegurar a informação aos postos consulares;
- 07 - Reorganizar os serviços ao nível das comunicações com outros departamentos e postos consulares, tendo em vista a redução de custos de aquisição de bens e serviços.

c) Qualidade

- 08 - Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores;
- 09 - Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores.

4. Autoavaliação:

4.1. Análise do QUAR 2012

4.1.1. Do grau de cumprimento dos objetivos operacionais e análise aos desvios

No *Anexo I* são apresentados os resultados para o QUAR de 2012.

Na tabela seguinte é apresentada a autoavaliação quantitativa e qualitativa do cumprimento dos objetivos operacionais e estratégicos da DGACCP. De referir que o QUAR inicialmente aprovado pela Tutela foi, na sequência das reuniões de monitorização com a equipa do ISCTE, alterado, com a superior concordância de Sua Excelência o Ministro de Estado e dos Negócios Estrangeiros.

	Objetivos operacionais		META ANO 2012	Result.	Classificação		Taxa realização	Desvios
					Superou	Atingiu		
EFICÁCIA 50%	Obj. 1	Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência	80%	100%	✓		111%	11%
	Obj. 2	Assegurar o apoio cultural, social e jurídico a cidadãos portugueses no estrangeiro	80%	94,50%	✓		111%	11%
			80%	100%	✓		118%	18%
Obj. 3	Assegurar a implementação de medidas tendentes a promover a Marca Portugal	45%	45,18%		✓	100%	0%	
EFICÁCIA 50%	Obj. 4	Uniformizar e assegurar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos, designadamente a investidores estrangeiros	2 dias	0,83 dia	✓		117%	17%
			14 dias	12,66 dias	✓		103%	3%
	Obj. 5	Assegurar o apoio ao funcionamento dos postos consulares	20 dias	13,12 dias		✓	100%	0%
	Obj. 6	Assegurar a informação aos postos consulares	4 dias	2,75	✓		108%	8%
50 circulares/ Inform.			57		✓	100%	0%	

MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

	Objetivos operacionais		META ANO 2012	Result.	Classificação		Taxa realização	Desvios
					Superou	Atingiu		
	Obj. 7	Reorganizar os serviços ao nível das comunicações com outros departamentos e postos consulares, tendo em vista a redução de custos de aquisição de bens e serviços	80%	100%	✓		118%	18%
EFICIÊNCIA 25%	Obj. 8	Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores	3,50	4,74	✓		119%	19%
	Obj. 9	Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores	80%	100%	✓		118%	18%
			3,5	3,95		✓	100%	0%

Apresentaremos, seguidamente, objetivo por objetivo, uma análise explicativa aos principais desvios verificados na concretização dos objetivos propostos para o ano de 2012, reservando a explicação da análise dos restantes objetivos para o capítulo intitulado grau de cumprimento dos objetivos por unidade orgânica:

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

Indicador 01 – Percentagem de propostas implementadas

Meta: 80%

Realizado: 100%

Este objetivo foi superado visto que o Gabinete de Emergência Consular deu resposta a todas as solicitações recebidas, apesar da redução de 25% do seu efetivo de assistentes técnicos.

Para melhor referência, é de notar que o mesmo passou a assegurar um atendimento permanente das linhas telefónicas de emergência, com 4 funcionários - 1 técnica superior e 3 assistentes técnicos, a funcionarem em regime de turnos.

Acresce que se passou a inserir alertas no portal das comunidades sempre que a situação o justifique.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Objetivo 2 - Assegurar o apoio cultural, social e jurídico a cidadãos portugueses no estrangeiro

Indicador 02 – Taxa de execução das ações previstas

Meta: 80%

Realizado: 94,50%

Foram apoiados cerca de 130 nacionais, alguns deles com recurso à repatriação sanitária ou ao repatriamento com apoio social, bem como através da prestação de apoio jurídico por via eletrónica, telefónica, escrita e, ainda, presencial.
A taxa de execução foi por conseguinte superada.

Indicador 03 – Taxa de resposta às solicitações

Meta: 80%

Realizado: 100%

O presente indicador foi igualmente superado em consequência de ter sido dada resposta às 7.598 solicitações recebidas.

Objetivo 3 - Assegurar a implementação de medidas tendentes a promover a Marca Portugal

Indicador 04 – Percentagem de permanências consulares em autarquias locais estrangeiras

Meta: 45%

Realizado: 45,18%

O presente objetivo foi cumprido na medida em que das 135 permanências consulares em autarquias locais previstas foram concretizadas 61.
A dinamização da presença consular portuguesa nas autarquias de residência dos nacionais que vivem no estrangeiro, muitas vezes realizadas com o apoio das autoridades locais, e envolvendo a participação de familiares e /ou amigos, contribui para a afirmação do nosso país e para a promoção da marca Portugal.

Objetivo 4 - Uniformizar e assegurar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos, designadamente a investidores estrangeiros

Indicador 05 – Tempo médio de concessão de visto de negócios

Meta: 2 dias

Realizado: 0,83 dia



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

O indicador do presente objetivo foi superado porquanto o tempo médio de concessão de vistos de negócios foi 0,83 dia, inferior à meta prevista.

A implementação de novas tecnologias de informação e comunicação permitiu um contacto privilegiado permanente com os postos consulares, assumindo um importante papel no desempenho da emissão de vistos no âmbito da diplomacia económica, aliado à prioridade estabelecida nos procedimentos relativos ao tratamento da emissão de vistos para investidores.

Indicador 06 – Tempo médio de concessão de visto de instalação

Meta: 14 dias

Realizado: 12,66 dias

A superação deste indicador deve-se, essencialmente, ao desempenho dos colaboradores quer a nível da direção de vistos, quer dos postos consulares, que se empenharam na análise destes processos, reconhecendo neles uma prioridade que permitiu a obtenção dos resultados verificados.

Objetivo 5 - Assegurar o apoio ao funcionamento dos postos consulares

Indicador 07: Tempo médio de resposta às solicitações

Meta: 20 dias

Realizado: 13,12 dias

O objetivo foi cumprido sem ter sido possível reduzir para além do nível atingido o tempo médio de resposta às solicitações. A dificuldade encontrada na superação do objetivo poderá dever-se ao efeito conjugado da redução do número de funcionários, uma parte por transferência para outros serviços do MNE, no âmbito da respetiva reestruturação orgânica, outra parte por aposentação, sem que tivesse havido a sua substituição, e também em resultado da transferência de instalações.

Objetivo 6 - Assegurar a informação aos postos consulares

Indicador 08 – Tempo médio de tratamento da informação a divulgar

Meta: 4 dias

Realizado: 2,75 dias

A superação deste objetivo encontra-se relacionado com o recurso à utilização das ferramentas disponíveis nas tecnologias de informação e comunicação, promovendo-se as boas práticas relativas ao envio de comunicações/orientações aos postos consulares através de meios eletrónicos e/ou telegramas, o que permitiu reduzir o tempo médio de tratamento da informação a divulgar.

Indicador 09 – N.º de circulares/informações

Meta: 50 dias

Realizado: 57 informações



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

O cumprimento e a não superação do indicador deve-se, como já acima se assinalou a propósito da justificação dada ao nível realizado no âmbito do indicador 07, a razões relacionadas com a redução do pessoal e a transferência das instalações, bem como a alterações verificadas no tocante à rede informática.

Importa todavia realçar que o presente objetivo foi superado na sua globalidade.

Objetivo 7 - Reorganizar os serviços ao nível das comunicações com outros departamentos e postos consulares, tendo em vista a redução de custos de aquisição de bens e serviços

Indicador 10: Taxa de execução das medidas previstas

Meta: 80%

Realizado: 100% (redução de 23,5% em relação a 2011)

O recurso aos meios de comunicação eletrónicos, em alternativa ao uso de telefones, levou a que se tivesse verificado uma redução dos custos relacionados com comunicações em 23,5%, por comparação com o ano anterior, levando, conseqüentemente, à superação do presente objetivo.

Objetivo 8: Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores

Indicador 11: Nível de satisfação dos utilizadores

Meta: 3,5

Realizado: 4,74

A satisfação dos utilizadores pelos serviços prestados é uma preocupação de primordial importância para a DGACCP por considerar fundamental o seu conhecimento para a criação de novas alternativas e a oferta de um atendimento cada vez mais eficaz. Por isso, foi assumido o compromisso de se conhecer a apreciação dos utilizadores no tocante à quantidade e qualidade dos serviços prestados, incluindo na categoria de utilizadores o público diretamente atendido nas instalações da DGACCP e, para além dele, serviços públicos e privados.

No que respeita à metodologia seguida para aferir a apreciação dos utilizadores foi tomada a decisão de se criar um questionário com questões básicas que cada unidade orgânica ajustou ao seu perfil de atribuições e competências. O questionário de natureza confidencial e anónima foi depois aplicado por cada unidade orgânica aos respetivos utilizadores que, no quadro da confidencialidade e anonimato referido, deram as suas respostas por escrito, preenchendo o questionário recebido.

O questionário foi aplicado no decorrer do exercício, tendo sido distribuídos 300 exemplares e consideradas como válidas 257 respostas. A taxa de respostas foi de 85,6% e o nível de satisfação apurado de 4,74.

O objetivo foi superado, revelando um elevado grau de apreço dos utilizadores.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Objetivo 9 - Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores

Indicador 12: Taxa de execução do plano de formação aprovado

Meta: 80%

Realizado: 100%

No âmbito da gestão do pessoal, foram naturalmente desenvolvidas ações com vista à qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores. Os constrangimentos de ordem financeira suscitaram algumas dificuldades no seu desenvolvimento mas, apesar disso, os trabalhadores aproveitaram as ações de formação disponibilizadas e, por essa razão, foi possível a superação do indicador de execução deste objetivo, uma vez que foi cumprido a 100% o Plano de Formação aprovado.

Indicador 13: Nível de satisfação dos colaboradores

Meta: 3,5

Realizado: 3,95

Com vista a avaliar o nível de satisfação dos colaboradores, foi também criado um questionário com um número limitado de questões que cada unidade orgânica veio depois a distribuir aos respetivos trabalhadores. O preenchimento, bem como o seu tratamento, foi feito em conformidade com princípios de anonimato e confidencialidade.

Obtiveram-se 54 respostas, procedentes das várias unidades orgânicas.

O grau de satisfação verificado (cumprido), próximo do superado, não deixa de ser satisfatório, atendendo à atual situação de crise.

4.2 Dos meios

a) Meios humanos – análise da produtividade

A análise deste item permite-nos referenciar a relação entre os meios humanos e a avaliação do serviço, através da avaliação global do serviço.

Recursos humanos utilizados / planeados

	MEIOS HUMANOS
Planeados	900
Executados	861
Desvio	39

O desvio verificado deve-se essencialmente à transferência de trabalhadores relacionada com a reestruturação orgânica anteriormente mencionada, e ainda à aposentação de outros que, pelas razões que são do conhecimento geral, não puderam ser substituídos.

b) Meios financeiros – análise custo / eficácia

Recursos financeiros utilizados / planeados

	MEIOS FINANCEIROS	
	Orçamento de funcionamento	PIDDAC
Estimado	4.248.838,00€	671.846,00€
Executado	3.818.176,00€	450.173,00€
Desvio	430.662,00€	221.673,00€

Avaliação global do Serviço

A execução do orçamento de funcionamento da DGACCP enquadra-se nas orientações de contenção de despesa superiormente definidas, pelo que o orçamento executado foi inferior à dotação inicialmente orçamentada.

4.3 Análise ao Plano de Atividades

A análise do Plano de Atividades, especificamente do respetivo grau de cumprimento, permite verificar que, conforme os quadros a seguir apresentados quer quanto ao presente ponto, quer no que respeita ao ponto seguinte, os objetivos e indicadores de execução propostos foram na sua generalidade superados.

Os resultados obtidos pelas várias unidades orgânicas reflete no seu conjunto a consistência da ação da DGACCP nas suas diversas áreas de atribuições, bem como a importância do papel do QUAR na elaboração do programa de atividades, na sua execução e, ainda, na divulgação do que mais significativo se fez em 2012.

Grau de cumprimento dos objetivos da DGACCP

	Número	%
Superado	31	83,7%
Cumpriu	6	16,3%
Não cumpriu	0	0%

4.4 Grau de cumprimento dos objetivos por unidades orgânicas

Objetivos anuais		Grau de Cumprimento dos Objetivos		
		Superado	Cumprido	Não cumprido
SAC	9	7	2	0
VCP	12	9	3	0
EMI	8	8	0	0
DSR	8	7	1	0



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

4.4.1. Objetivos transversais a todas as unidades orgânicas

Todas as unidades orgânicas tiveram dois objetivos transversais, a saber:

4.4.1.1. "Implementar uma metodologia de avaliação de satisfação dos utilizadores", indicador "Nível de satisfação dos utilizadores":

SAC: 30 inquéritos; nível de satisfação 4,77;
EMI: 17 inquéritos; nível de satisfação 4,73;
VCP: 3 inquéritos; nível de satisfação 4,68;
DSR: 200 inquéritos; nível de satisfação 4,75;
GABDG: 7 inquéritos, nível de satisfação 4,53.

4.4.2 "Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores", com dois indicadores:

4.4.2.1. "Taxa de Execução do Plano de Formação"

SAC: Foram efetuadas 3 formações;
EMI: Foram efetuadas 15 formações;
VCP: Foram efetuadas 6 formações;
DSR: Foram efetuadas 4 formações;
GABDG: Foram efetuadas 2 formações.

4.4.2.2. "Nível de satisfação dos colaboradores"

SAC: 15 inquéritos; nível de satisfação 3,68;
EMI: 13 inquéritos; nível de satisfação 4,30;
VCP: 13 inquéritos; nível de satisfação 3,45;
DSR: 7 inquéritos; nível de satisfação 4,30;
GABDG: 6 inquéritos, nível de satisfação 4,52.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

5. Balanço Social

Nos termos do Dec-Lei 190/96, de 9 de outubro, segue-se a apresentação da análise sintética da informação nele prevista.

Como em qualquer organização, cabe ao respetivo pessoal a tarefa de levar a cabo os objetivos previa e superiormente definidos. A análise de algumas características do universo dos trabalhadores é a finalidade do Balanço Social com vista a avaliar a sua dinâmica (entradas / saídas) e os seus comportamentos (justificação de ausências).

No que respeita ao primeiro ponto – universo dos trabalhadores -, a DGACCP contava com 81 funcionários em 31 de dezembro de 2012, assim distribuídos:

Distribuição por sexo	
Homens	28
Mulheres	53

Distribuição por Carreira	
Carreira Diplomática	12
Técnicos superiores	27
Assistentes técnicos	34
Assistentes Operacionais	5
Carreira informática	1
Coordenador técnico	2

Distribuição por Habilitação Académica	
Doutoramento	1
Mestrado	2
Licenciatura	40
Bacharelato	2
11º a 12º ano	18
7º ao 9º ano	6
De 4 a 6 anos	12

Quanto ao segundo, verificou-se que o nível de absentismo está dentro de parâmetros normais, sendo as suas justificações também as mais correntes: ausência ao serviço por motivo de doença do próprio ou para apoio familiar; parentalidade; falecimento de familiar; etc.



6. Avaliação final

De acordo com o artº 18º, n.º 1, da Lei 66-B/2007, a avaliação qualitativa final dos serviços é expressa pelas seguintes menções:

- a) Desempenho bom, no caso de terem atingido os objetivos ou superado alguns;
- b) Desempenho satisfatório, no caso de se terem atingido todos os objetivos ou os mais relevantes;
- c) Desempenho insuficiente, no caso de não se terem atingido os objetivos mais relevantes.

A autoavaliação dos serviços constitui um mecanismo de verificação do cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais, cuja definição compete ao organismo, sempre subordinado legalmente ao princípio da coerência e da ação dos serviços na execução da sua política pública, com o objetivo de transparência e visibilidade junto dos cidadãos que serve.

Face aos dados constantes do presente Relatório, a DGACCP, através das suas unidades orgânicas, não registou nenhum incumprimento relativamente aos objetivos fixados no seu QUAR, nem tão pouco no seu Plano de Atividades, não obstante os objetivos fixados terem um nível de exigência relativamente elevado. Constatou-se mesmo que o cumprimento dos objetivos fixados foi superado em 7 dos 9 propostos, isto é, uma superação da ordem dos 77,7 %, assim como foram superados em 83,8% os objetivos fixados para as unidades orgânicas.

Tratam-se de resultados muitos positivos que ficam a dever-se ao empenho sério e permanente de todos os funcionários, independentemente do seu nível hierárquico e das funções exercidas, e ao seu envolvimento no processo de monitorização dos objetivos das Unidades e do QUAR que se veio a efetivar sob a direção da Secretaria Geral do MNE e com o apoio do ISCTE, cujo contributo cabe aqui salientar. O elevado grau de desempenho conseguido é tanto mais relevante, quanto é do conhecimento geral que a DGACCP teve de centralizar no ano transato a quase totalidade dos seus serviços nas atuais instalações, localizadas na Avenida Infante Santo, e de superar os problemas decorrentes da diminuição dos seus efetivos, pela passagem à aposentação de um número significativo de trabalhadores, fenómeno que vai manter-se nos anos mais próximos, bem como da acentuada redução dos meios financeiros colocados à sua disposição, em consequência do atual processo de ajustamento das contas públicas.

Sendo o benchmarking obrigatório no Relatório de Atividades e existindo a dificuldade em encontrar serviços análogos para fazer este exercício, apresentamos no quadro abaixo



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

indicado os resultados relativos aos indicadores comuns existentes nos QUAR' s dos vários serviços internos, até agora apurados.

A comparação com outros serviços, feita com base nos três indicadores transversais definidos ("Taxa de execução do plano de formação aprovado"; "Nível médio de satisfação dos colaboradores" e "Nível médio de satisfação dos utilizadores"), possibilita para já dispor dos seguintes resultados:

Indicadores - 2012 (Benchmarking)

	Inquérito de Satisfação dos Colaboradores	Inquérito de satisfação dos Utilizadores	Taxa de formação
DGACCP	3,95	4,74	100%
DGAE	3,99	4,2	100%
DGPE	4	4,68	100%
CNUNESCO	3,56	4,6	100%
FRI	4,27	4,47	100%
Estrutura Missão	3,82	4,84	N. D.
CAMÕES	-----	3,92	118%
IICT	4	3	75%
IGDC	3,02	4,5	100%

Como a quase generalidade dos restantes serviços, a DGACCP apresenta uma taxa de execução de 100%, taxa apenas superada pelo ICA, e, à exceção da Estrutura de Missão, supera todos os restantes no que respeita ao nível médio de satisfação dos utilizadores. No tocante à satisfação dos colaboradores, a DGACCP obtém também uma pontuação elevada, muito próxima da dos serviços com melhores classificações.

Para melhor compreender os resultados acima expostos, importa destacar, para além doutros fatores, a definição no QUAR da DGACCP dos seus objetivos e da sua forma de realização quer em termos qualitativos, quer em termos quantitativos, sempre numa perspetiva detalhada e abrangente, de acordo com os indicadores de cada objetivo, para os vários parâmetros de qualidade, eficácia e eficiência.

Entre esses objetivos, são de destacar aqueles que constituíram passos determinantes para a resposta pronta e eficaz às necessidades dos cidadãos e das comunidades portuguesas, aliás, o principal escopo destes serviços, sendo que o objetivo operacional de eficácia foi objetivamente superado, quer no número médio de dias de resposta às solicitações dos utentes, quer a nível de satisfação dos utilizadores, como se poderá verificar pela consulta das fontes de informação.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Igualmente, é de relevar as medidas de reforço positivo do desempenho implementadas, como a aposta feita numa política de melhoria contínua da qualidade dos serviços, regulando, planeando e controlando as suas atividades, com o objetivo de não só garantir a satisfação dos seus utentes, mas também a dos seus colaboradores. Acresce que a possibilidade de reunir num mesmo edifício os diversos serviços da DGACCP, veio reforçar a capacidade de coordenação, a partilha de conhecimentos e a interação entre os serviços, antecipando eventuais problemas e adotando medidas que permitiram minimizar os impactos decorrentes de fatores externos.

A este respeito, a DGACCP manterá a política até agora seguida no âmbito da gestão do pessoal com particular incidência na sua qualificação, capacitação e satisfação dos seus colaboradores.

Em conclusão, o desempenho da DGACCP foi, nos termos do artº 18º, n.º 1, alínea b) da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro, um "*Desempenho Bom*", considerando o facto de dos 9 objetivos estabelecidos 7 terem sido superados e 2 em nível de cumprimento que possibilita inclusive aproximar a DGACCP da classificação de "Excelência".



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

ANEXOS



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

ANEXO A - Conteúdo do Relatório de Autoavaliação/Relatório de Atividades

I – Nota Introdutória

Breve análise conjuntural. Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo.

II – Autoavaliação

- *Análise dos resultados alcançados e dos desvios verificados de acordo com o QUAR do serviço* (concretização alcançada em 31 de dezembro). Devem aqui ser referidas eventuais alterações de objetivos, de indicadores e/ou de metas, face à versão do QUAR inicialmente aprovada pela tutela.

- *Apreciação, por parte dos utilizadores, da quantidade e qualidade dos serviços prestados, com especial relevo quando se trate de unidades prestadoras de serviços a utilizadores externos*

Esta informação deve ser completada com indicação da metodologia utilizada para aferir a apreciação dos utilizadores, período de realização do inquérito/questionário, dimensão da amostra (total de respostas válidas), taxa de respostas, nível de satisfação apurado (caso não conste do QUAR).

- *Avaliação do sistema de controlo interno (SCI)*

Com base nas respostas às questões apresentadas no anexo A, os serviços deverão apresentar neste ponto 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.

- *Análise das causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes:* os serviços deverão identificar causas exógenas (externas ao serviço) e/ou endógenas.

- *Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho*

Os serviços devem apresentar as medidas que tencionam implementar, tendo em vista uma melhoria sustentada do desempenho, nomeadamente, através de análises SWOT e Planos de Ações de Melhoria.

- *Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação*

Os serviços devem apresentar menções relativas a boas práticas, devidamente documentadas, feitas por entidades, nacionais ou internacionais, de reconhecida independência.

- *Audição de dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação dos serviços*

Deverá ser mencionado se houve envolvimento dos dirigentes intermédios e demais trabalhadores na autoavaliação do serviço. Caso o serviço elabore questionários de avaliação do nível de satisfação dos colaboradores deverá apresentar e comentar os resultados, indicando nomeadamente a metodologia utilizada, período de realização do inquérito/questionário, dimensão da amostra (total de respostas válidas), taxa de respostas, nível de satisfação apurado global e, eventualmente, desagregado.

- *Atividades desenvolvidas, previstas e não previstas no plano, com indicação dos resultados alcançados,* indicando, preferencialmente, a taxa de execução global do plano de atividades.

- *Análise da afetação real e prevista dos recursos humanos, materiais e financeiros*

III – Balanço Social

Análise sintética da informação prevista no Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro (quadros e informação completa em anexo).

IV – Avaliação Final

- *Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados.*



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

- Menção proposta pelo dirigente máximo do serviço como resultado da autoavaliação, de acordo com o n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.
- Conclusões prospetivas fazendo referência, nomeadamente, a um plano de melhoria a implementar no ano seguinte.

ANEXO A

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			
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			
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?		X		
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?				100%
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?				25%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			
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			
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			
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			
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			



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

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.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIRECÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

QUAR: 2012											
Ministério dos Negócios Estrangeiros											
DIRECÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS											
MISSÃO Assegurar a efectividade e a continuidade da acção do Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE) nos domínios da actividade consular desenvolvida nos serviços periféricos externos e da realização da protecção consular, bem como na coordenação e execução da política de apoio à emigração e às comunidades portuguesas no estrangeiro											
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 actividade dos postos consulares											
OE 3: Assegurar a unidade da acção do Estado no domínio das relações internacionais de carácter consular											
OE 4: Assegurar a representação do MNE nas comissões interministeriais e outros organismos nacionais, quando as respectivas atribuições abrangerem questões de natureza consular ou relativas às situações dos portugueses residentes no estrangeiro e aos interesses daí decorrentes											
OE 5: Executar as políticas dirigidas às comunidades portuguesas no estrangeiro e, em função das experiências recolhidas, contribuir para a sua melhor definição											
OE 6: Promover e colaborar com outras entidades, nacionais e estrangeiras, em acções de formação profissional de cidadãos portugueses residentes no estrangeiro											
OE 7: Conceber e propor programas de acção, 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											
Objectivos Operacionais											
EFICÁCIA											50,0%
01. Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência (OE1)											Ponderação: 35,0%
Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1: Percentagem de propostas implementadas		50%	60%	80%	10%	90,0%	100%	100%	111%	Superou	11%
02. Assegurar o apoio cultural, social e jurídico a cidadãos portugueses no estrangeiro (OE 1)											Ponderação: 35,0%
Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2: Taxa de execução das acções previstas				80%	5,0%	100,0%	50,0%	94,50%	111%	Superou	11%
Ind 3: Taxa de reposta a solicitações		100%	100%	80%	5,0%	100,0%	50,0%	100%	118%	Superou	18%
03. Assegurar a implementação de medidas tendentes a promover a Marca Portugal											Ponderação: 30,0%
Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 4: Percentagem de permanências consulares em autarquias locais estrangeiras				45%	5,0%	50%	100%	45,18%	100,0%	Cumpriu	0%
EFICIÊNCIA											25,0%
04. Uniformizar e assegurar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos, designadamente a investidores estrangeiros											Ponderação: 25,0%
Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5: Tempo médio de concessão dos vistos de negócios				2 dias	1 dia	1 dia	50,0%	0,83 dia	117%	Superou	17%
Ind 6: Tempo médio de concessão dos vistos de instalação				14 dias	1 dia	13 dias	50,0%	12,66 dias	103%	Superou	3%
05. Assegurar o apoio ao funcionamento dos postos consulares											Ponderação: 25,0%
Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 7: Tempo médio de resposta às solicitações		30 dias	25 dias	20 dias	10 dias	10 dias	100,0%	13,12 dias	100%	Cumpriu	0%
06. Assegurar a informação aos postos consulares											Ponderação: 25,0%
Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 8: Tempo médio de tratamento da informação a divulgar		3 dias	4,33 dias	4 dias	1 dia	3 dias	50,0%	2,75 dias	108%	Superou	8%
Ind 9: N.º de circulares/informações				50	15	65	50,0%	57	100%	Cumpriu	0%



S. R.
MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

07. Reorganizar os serviços ao nível das comunicações com outros departamentos e postos consulares, tendo em vista a redução de custos de aquisição de bens e serviços											Ponderação: 25,0%	
Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 10: Taxa de execução das medidas previstas				80%	5,0%	100%	100,0%	100%	118%	Superou	18%	
QUALIDADE											25,0%	
08. Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores											Ponderação: 60,0%	
Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 11: Nível de Satisfação dos Utilizadores	4,623	4,250		3,5	0,5	4,623	100,0%	4,74	119%	Superou	19%	
09. Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores											Ponderação: 40,0%	
Indicadores	2009	2010	2011	Meta 2012	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio	
Ind 12: Taxa de execução do plano de formação aprovado		75%	100%	80%	5%	100%	50,0%	100%	118%	Superou	18%	
Ind 13: Nível de Satisfação dos Colaboradores		3,655		3,5	0,5	3,655	50,0%	3,950	100%	Cumpriu	0%	
Os objectivos mais relevantes são: O1												
Recursos Humanos - 2012		Pontuação			Pontos Planeados			Pontos Executados		Desvio		
Dirigentes - Direcção superior		20			40			40		0		
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa		16			176			160		-16		
Diplomata		12			48			48		0		
Técnico Superior		12			336			324		-12		
Assistente Técnico		8			280			264		-16		
Assistente Operacional		5			20			25		5		
Total					900			861				
Nº de Efectivos no Serviço		31-12-2009		31-12-2010		31-12-2011		31-12-2012				
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço		103		102		108		81				
Recursos Financeiros (euros) - 2012							Orçamento *		Realizado		Desvio	
Orçamento Funcionamento							4.248.838,00 €		3.818.175,00 €		- 430.663,00 €	
Aquisição de bens e serviços							1.586.755,00 €		1.363.308,00 €		- 223.447,00 €	
Despesas com o Pessoal							2.438.058,00 €		2.296.225,00 €		- 141.833,00 €	
Outras despesas correntes							224.025,00 €		158.642,00 €		- 65.383,00 €	
PIDDAC							671.846,00 €		450.173,00 €		- 221.673,00 €	
Total							4.920.684,00 €		4.268.348,00 €		- 652.336,00 €	
* Orçamento corrigido												



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1: Percentagem de propostas implementadas	Listagem das iniciativas implementadas/executadas
Ind 2: Taxa de execução das acções previstas	Relatório de Actividades da EMI
Ind 3: Taxa de reposta a solicitações	Ofícios/Faxes e Telegramas
Ind 4: Percentagem de permanências consulares em autarquias locais estrangeiras	Relatório de Actividades da DSAC
#REF!	Relatório de Actividades da DSRPorto
Ind 5: Tempo médio de concessão dos vistos de negócios	Relatório de Actividades dos DSVCP
Ind 6: Tempo médio de concessão dos vistos de instalação	Relatório de Actividades dos DSVCP
Ind 7: Tempo médio de resposta às solicitações	Listagem das iniciativas implementadas/executadas
Ind 8: Tempo médio de tratamento da informação a divulgar	Despachos dos Responsáveis dos Serviços
Ind 9: N.º de circulares/informações	Registos de saída das circulares/informações
Ind 10: Taxa de execução das medidas previstas	Relatório de Actividades da DGACCP
Ind 11: Nível de Satisfação dos Utilizadores	Relatório do questionário de satisfação dos utilizadores
Ind 12: Taxa de execução do plano de formação aprovado	Relatório de acompanhamento da execução do plano de formação aprovado
Ind 13: Nível de Satisfação dos Colaboradores	Relatório do questionário de satisfação dos colaboradores



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

ANEXO B: Relatórios de Atividades e autoavaliação das Direções de Serviços e respetivos QUAR

Relatório de Atividades da Direção de Serviços de Administração e Proteção Consulares

O significativo fluxo migratório de cidadãos nacionais em 2012, levou a um acréscimo substancial na procura dos serviços da competência da DSAC. Em termos de Proteção Consular registou-se um volume significativo de pedidos de apoio por parte dos nossos nacionais vítimas de furto, indocumentados, falecidos, detidos, repatriações e outros.

Por outro lado, a instabilidade política criada pela “primavera árabe” em países como a Líbia, Egito, Síria, Golfo etc., e o “spill over effect” para outras regiões, obrigou a uma reativação do Plano de Regresso Geral e à elaboração de planos de contingência detalhados para 20 países (1ª fase) considerados de maior risco com base na dimensão das comunidades portuguesas aí residentes e nos interesses económicos de Portugal.

No que respeita à Administração Consular, procurou-se dar continuidade à reorganização e à modernização da nossa rede consular (implementação das aplicações informáticas SIRIC/CC, operacionalização das permanências consulares etc.) com o objetivo de prestar um serviço mais eficaz às nossas comunidades que simultaneamente permita uma racionalização dos custos.

Procedeu-se ainda à expansão da rede de Consulados Honorários no âmbito da diplomacia económica e da promoção da Marca Portugal, com a criação de 9 novos postos. Para o efeito, foram estabelecidos novos procedimentos para os titulares de postos honorários que permitam um eficaz desempenho das suas funções.

No âmbito da reestruturação orgânica do MNE, a DSAC absorveu a Direção de Serviços Centro Emissor para a Rede Consular com competências na emissão de documentos de identificação e viagem solicitados nos postos consulares.

A DSAC dispõe também de um Gabinete de Atendimento ao Público com uma capacidade de atendimento de 150 pessoas/dia que legaliza 8000 documentos/mês com quatro funcionários.

Importa referir que a par do aumento do número de solicitações com que a DSAC se deparou em 2012, deu-se uma mudança de instalações e uma diminuição acentuada dos recursos humanos desta Direção de Serviços pelas restrições orçamentais em vigor - 1 Secretário de Embaixada e 1 Adida de Embaixada, 3 Técnicos Superiores, 1 Coordenadora Técnica – mantendo-se a produtividade devido aos esforços e dedicação dos restantes funcionários.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

PROTEÇÃO CONSULAR

Em 2012 verificou-se um volume substancial de pedidos de assistência tanto na área de Proteção Consular (99 repatriações, 189 novos detidos, 71 óbitos) como no aconselhamento à emigração em estreita articulação com os postos cujos inúmeros pedidos têm dado entrada na DSAC (fiabilidade empregadores, contratos de trabalho etc.). As principais atividades empreendidas por esta Divisão foram:

1. Repatriações

- Em 2012, foram tratados **99** processos de repatriação de nacionais que se encontravam no estrangeiro sem meios para regressar a Portugal.
- Apoio aos postos na análise da admissibilidade das repatriações, nomeadamente através da consulta à “lista negra” de reincidentes e da verificação da situação financeira dos requerentes e suas famílias, de forma a evitar abusos.
- Organização e tratamento dos processos de reembolso das despesas de repatriação junto dos próprios repatriados e, posteriormente, caso o pagamento voluntário não seja efetuado, por intermédio das instâncias judiciais.

	2010	2011	2012
Total dispendido	58.619,40€	31.863,77€	18.352,45€
Recuperado até à data	19.210,31€	12.227,69€	9.520,43€

- Atualização e tratamento estatístico das informações relativas aos processos de repatriação.

2. Detidos no estrangeiro

- No decurso do ano de 2012, registaram-se **189** novos detidos portugueses no estrangeiro (ver lista anexa).
- Atualização permanente da base de dados relativa aos nacionais detidos no estrangeiro, alimentada por informações recolhidas junto dos postos consulares e também junto de familiares.
- Esclarecimento de dúvidas quanto aos processos e informação das famílias, quando solicitado pelo detido.
- Encaminhamento, através da mala diplomática, de volumes destinados a detidos no estrangeiro, remetidos pelos seus familiares.
- Compilação de informação estatística solicitada por entidades estatais.

3. Óbitos

- Foram tratados **71** processos de cidadãos portugueses falecidos no estrangeiro.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

- Execução de diligências no sentido de localizar e informar a família do cidadão falecido.
- Prestação de apoio no que respeita à documentação relativa ao óbito.
- Elaboração de base de dados sobre cidadãos nacionais vítimas de crimes violentos (assassinatos, raptos, assaltos violentos) no estrangeiro.

4. Paradeiros

- Foram respondidos **3.557** pedidos de informação sobre o paradeiro de cidadãos nacionais no estrangeiro, dos quais 2.436 representam novos processos e 1.121 pedidos sobre processos já existentes, abertos em anos anteriores. A maioria destas solicitações é formulada por Tribunais, solicitadores e agentes de execução e uma pequena parte provém de familiares.

5. Pedidos diversos

- Receção e encaminhamento de bens e documentos de nacionais extraviados no estrangeiro aos seus proprietários ou às entidades emissoras, para destruição.
- Comunicação de deslocações de visitas de estudo de alunos portugueses ao estrangeiro.
- Esclarecimento de dúvidas a particulares no que concerne aos documentos necessários para empreender uma viagem.
- Acompanhamento dos casos de navios de pavilhão português arrestados no estrangeiro.

6. Cooperação consular europeia

- Participação em 5 reuniões do Grupo de Trabalho de Assuntos Consulares do Conselho da União Europeia (COCON): 23 de fevereiro, 13 de abril, 7 de junho, 11 de outubro e 7 de dezembro.
- Acompanhamento da negociação da proposta de Diretiva sobre a Proteção Consular dos Cidadãos europeus não-representados em países terceiros.
- Atualização da informação no website COOL- Consular Online.

GABINETE DE EMERGÊNCIA CONSULAR

Em 2012, o Gabinete de Emergência Consular (GEC) desenvolveu as atividades que lhe estão atribuídas, dando genericamente resposta a todas as solicitações, apesar da redução de 25% do seu efetivo de assistentes técnicos.

O GEC assegura um atendimento permanente das linhas telefónicas de emergência 707202000, 961706472 e 217929714, para o que está estabelecido um regime de turnos dos quatro funcionários (uma técnica superior e três assistentes técnicos) adstritos à unidade orgânica.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

1. Conselhos aos viajantes

- Atualização e revisão das 196 páginas de “Conselhos aos viajantes” constantes do portal “www.secomunidades.pt”, na sequência de propostas enviadas pelas embaixadas e consulados, quer espontaneamente, quer em resposta à Circular nº 172 de 23 de maio.
- Início da fase de uniformização da organização dos textos constantes dos “Conselhos aos viajantes”, tendo sido retificadas 21 páginas até 31 de dezembro.
- Inserção de alertas no portal www.secomunidades.pt sempre que a situação o justifica.

2. Plano de Regresso Geral

O Conselho de Ministros deliberou, em 3 de maio, aprovar a atualização do Plano de Regresso Geral (PRG) que constitui “um plano geral de apoio aos cidadãos das comunidades portuguesas que, por motivo de situações de crise nos países em que residem, tenham de regressar a Portugal num curto espaço de tempo ou tenham de ser evacuados desses países”.

O PRG pressupõe que, sectorialmente, cada departamento governamental elabore o seu próprio plano. Ao MNE / DGACCP cumpre participar na Comissão Executiva do PRG e apresentar um plano próprio, o qual corresponde ao essencial da 1ª Fase (“engloba as ações a efetuar no país de residência e as relativas ao transporte até Portugal”).

No âmbito dos trabalhos do PRG, a DGACCP identificou 20 países prioritários para a elaboração de planos de contingência: África do Sul, Angola, Arábia Saudita, Argélia, Cabo Verde, Egito, Guiné-Bissau, Irão, Israel e Territórios Árabes Ocupados, Líbano, Líbia, Marrocos, Moçambique, República Democrática do Congo, São Tomé e Príncipe, Senegal, Timor-Leste, Tunísia, Venezuela e Zimbabué. A primeira versão dos planos relativos aos 20 países referidos foi elaborada dentro dos prazos estabelecidos e entregue à Comissão Executiva do PRG em dezembro de 2012.

3. Atuação em situações de crise

O GEC é chamado a intervir em situações de crise, de diversa natureza. A intervenção é geralmente feita em dois planos:

- promover a ligação entre os utentes, as famílias e os postos consulares, ajudando a encontrar soluções para os problemas;
- dar informação, tanto quanto possível preventiva, aos interessados através de conteúdos inseridos no portal www.secomunidades.pt.

Em 2012 as 134 intervenções do GEC podem ser sintetizadas nos seguintes elementos (ver também a lista em anexo):

- domínios de prevenção / atuação: acidentes de trabalho, acidentes rodoviários, assaltos e aumento de criminalidade, catástrofes naturais, crises políticas, epidemias e



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

surtos de doenças, evacuação / expulsão / repatriamento e trasladação de nacionais portugueses, doenças súbitas de portugueses, eventos de grande dimensão, incêndios em edifícios, instabilidade política e social, golpes de estado, guerras, processos eleitorais conturbados, portugueses prejudicados por falhas de pagamento (arrestos de navios, retenção de clientes de agências de viagens), sequestros, terrorismo, tiroteios;

- países e territórios: Afeganistão, África do Sul, Alemanha, Andorra, Arábia Saudita, Argélia, Argentina, Austrália, Bahamas, Bélgica, Brasil, Burkina Faso, Burundi, Cabo Verde, Canadá, Chile, Costa do Marfim, Cuba, Espanha, Egito, Estados Unidos da América, Etiópia, França, Gana, Grécia, Guadalupe, Guatemala, Guiné-Bissau, Haiti, Havai, Índia, Indonésia, Irão, Israel e Territórios Árabes Ocupados, Itália, Líbano, Líbia, Macau, Maldivas, Mali, Marrocos, Mauritânia, México, Moçambique, Myanmar, Nigéria, Noruega, Peru, Polónia, Qatar, Quênia, Reino Unido, República Centro-Africana, República da Guiné (Conacri), RD Congo, República Dominicana, RP China, Senegal, Seychelles, Serra Leoa, Singapura, Síria, Tailândia, Timor-Leste, Togo, Tunísia, Turquia, Ucrânia, Venezuela e Zâmbia.

Assinale-se, por último, a participação do GEC num exercício de evacuação relativo ao Líbano e no exercício das Forças Armadas Portuguesas "Lusíada 2012".

4. Apoio quotidiano

Os assuntos referidos nos pontos anteriores são os de maior dimensão ou prioridade. Contudo, ao longo do ano de 2012, foram atendidas cerca de 14.600 chamadas, muitas das quais vertendo temas cujo tratamento não compete ao GEC, nem, por vezes, à DGACCP ou ao próprio MNE, mas que tiveram sempre uma resposta e o encaminhamento mais conveniente para os utentes (ver lista em anexo).

De igual modo, as mensagens recebidas por correio eletrónico tiveram resposta sistemática, num total de 10.950 comunicações.

Por fim, a capacidade de resposta às solicitações dos utentes implica uma revisão regular das bases de dados do GEC, pelo que foram efetuadas 105 atualizações em 2012.

PLANEAMENTO E ADMINISTRAÇÃO CONSULAR

A Divisão de Planeamento e Administração Consular desenvolveu as suas atividades no âmbito da modernização e organização da rede consular nas seguintes competências:

1. Consulados Honorários

No âmbito da sua competência para propor a criação, extinção e encerramento, bem como a nomeação e exoneração dos cônsules honorários, no ano de 2012 realizaram-se as seguintes ações na racionalização da rede consular honorária:



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

- Reformulação da Base de Dados relativa aos consulados honorários e postos de carreira.
- Criação de consulados honorários:
 - Erbil (Iraque);
 - Clermont Ferrand (França);
 - Frankfurt (Alemanha);
 - Graz (Austria);
 - Nairobi (Quênia);
 - Ilhas Faroe (Dinamarca);
 - Manila (Filipinas);
 - Nicósia (Chipre);
 - Andorra (Andorra).
- Nomeação de cónsules honorários:
 - Erbil (Iraque);
 - Clermont Ferrand (França);
 - Vera Cruz (México);
 - Frankfurt (Alemanha);
 - Monterrey (México);
 - Manila (Filipinas);
 - Nicósia (Chipre);
 - Graz (Áustria);
 - Maceió (Brasil);
 - Nairobi (Quênia);
 - Tokushima (Japão);
 - Rio Grande (Brasil);
 - Guatemala (Guatemala);
 - Guadalajara (México);
 - Montes Claros (Brasil);
 - Juiz de Fora (Brasil).
- Exoneração de cónsules honorários:
 - Ilha do Sal (Cabo Verde);
 - Guanare (Guiana);
 - Paranaguá (Brasil);
 - Ribeirão Preto (Brasil);
 - Salamanca (Espanha);
 - Mascate (Omã).
- Extinção de consulados honorários:



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

- Paranaguá (Brasil);
 - Ventimiglia (Itália);
 - La Spezia (Itália).
- Preparação de portarias de atribuição de competências alargadas ao Consulado Honorário de Portugal em Andorra, tendo sido a mesma publicada em Diário da República.
 - Parecer e acompanhamento dos subsídios a atribuir aos consulados honorários.

2. Organização da rede consular

- Elaboração de propostas de alteração de áreas de jurisdição consular mediante pareceres das representações diplomáticas. Propostas de alteração das áreas de jurisdição dos Consulados de Portugal no Reino Unido, Consulados Honorários em Larnaca, Génova e Bangui.
- No âmbito da modernização e informatização dos serviços consulares, foi implementado o Cartão de Cidadão e SIRIC nos postos consulares de New Bedford, Belo Horizonte, Escritório Consular em Andorra e Sion. Foi prestado apoio à realização de ações de formação em postos consulares em coordenação com o DAISP e com o IRN/MJ, nomeadamente nos postos consulares de Benguela, Providence, Sevilha, Vigo e Porto Alegre.
- Acompanhamento da proposta de alteração à Tabela de Emolumentos Consulares.
- Análise dos relatórios de atividades e Planos de Missão dos postos consulares.
- Acompanhamento da realização das permanências consulares efetuadas pelos postos durante o ano de 2012.

3. Apoio aos postos consulares

- Reclamações: Análise e tratamento de queixas e reclamações relativas aos serviços e atendimento nos postos consulares.
- Apoio ao regular funcionamento dos postos consulares através de esclarecimentos das dúvidas colocadas no âmbito de registo civil, notariado, aplicação da Lei da Nacionalidade, do Regulamento Consular e da Tabela de Emolumentos Consulares.
- Monitorização dos processos de substituição legal da chefia dos postos por motivo de ausência dos titulares.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

4. Elaboração de contributos para visitas e deslocações governamentais e cerimónias de apresentação de cartas credenciais em relação aos seguintes países:

África do Sul, Alemanha, Angola, Arábia Saudita, Argélia, Austrália, Áustria, Azerbaijão, Bélgica, Brasil, Bulgária, Burkina Faso, Cabo Verde, Canadá, Cazaquistão, Chile, China, Colômbia, Coreia do Sul, Costa do Marfim, Egito, Emiratos Árabes Unidos, Equador, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, EUA, Finlândia, França, Gâmbia, Ghana, Haiti, Hungria, Índia, Indonésia, Iraque, Israel, Itália, Koweit, Letónia, Líbia, Luxemburgo, Malta, Marrocos, México, Moçambique, Namíbia, Nigéria, Palestina, Panamá, Peru, Polónia, Qatar, República Checa, Roménia, São Tomé e Príncipe, Senegal, Sérvia, Singapura, Suíça, Tailândia, Timor, Tunísia, Turquia, Ucrânia, Uruguai, Uzbequistão.

Foi ainda elaborado um contributo para o Relatório Anual de Segurança Interna e para o Serviço Europeu para a Ação Externa.

5. Cooperação consular

- Negociação e celebração de um Memorando de Entendimento sobre Cooperação Consular com o Peru.
- Acompanhamento da execução dos acordos de cooperação consular assinados entre Portugal e países terceiros.
- Início da negociação de um Memorando de Entendimento sobre Cooperação Consular com o Equador.

GABINETE DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

No Gabinete de Atendimento ao Público, cuja atividade principal é a legalização de documentos, implementaram-se as seguintes medidas:

- Mudança de instalações para um espaço mais adequado.
- Alargamento do horário de atendimento, passando a estar aberto também da parte da tarde, entre as 14h00 e as 16h30, acrescentando em comodidade para os utentes.
- Atendimento de uma **média de 100 senhas/ dia**.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

- Legalização **média de 8.000 documentos/mês.**

MESES	LEGALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS
JANEIRO	9437
FEVEREIRO	8268
MARÇO	7577
ABRIL	6482
MAIO	8427
JUNHO	7935
JULHO	8085
AGOSTO	8145
SETEMBRO	7914
OUTUBRO	9106
NOVEMBRO	8038
DEZEMBRO	5725
TOTAL	95.139

Destinam-se a dois efeitos:

- A pedidos de visto de cidadãos portugueses que se deslocam a países que não subscreveram a Convenção da Apostilha, sobretudo, a Angola e a Moçambique;

DISTRIBUIÇÃO POR PAISES				
ANGOLA	MOÇAMBIQUE	BRASIL	EMIRADOS ARABES UNIDOS	OUTROS
8229	712	112	88	296
7270	585	97	73	243
6863	395	45	64	210
5866	288	68	55	205
7524	425	95	88	295
7012	395	115	138	275
6991	523	106	205	260
7078	693	57	54	263
7173	374	39	47	281
8182	452	38	79	355
7276	343	109	69	241
4844	323	124	74	360
84308	5508	1005	1034	3284

- À instrução de processos para a aquisição da nacionalidade e de reagrupamento familiar, sobretudo em favor de cidadãos naturalizados portugueses, oriundos da Índia e do Paquistão;
- Obtenção de certidões de contagem de tempo de serviço nos PALOP para efeitos de aposentação;



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

CENTRO EMISSOR PARA A REDE CONSULAR

MOVIMENTO DE PROCESSOS RECEBIDOS NO ANO DE 2012

Meses	Processos BI		Documentos de viagem		
	Recebidos	Devolvidos	TVU	PT	2ºPas
Janeiro	1119	44	287	58	11
Fevereiro	1415	43	207	45	13
Março	1513	75	357	46	28
Abril	1493	62	377	47	12
Maiο	1742	74	421	63	22
Junho	1449	72	479	83	20
Julho	1489	68	979	81	12
Agosto	1723	101	825	88	9
Setembro	1373	66	467	59	8
Outubro	1502	74	462	47	20
Novembro	1567	88	488	52	21
Dezembro	1112	45	1469	64	11
TOTAIS	17497	812	6818	733	187



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

ANÁLISE DOS RESULTADOS DA DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO E PROTEÇÃO CONSULARES

Objetivo 1 – Implementar uma metodologia de avaliação de satisfação dos utilizadores – Objetivo executado nesta Direção de Serviços no Gabinete de Atendimento ao Público e no Centro Emissor para a Rede Consular, inquérito respondido conforme disponibilidades dos utilizadores e dos serviços. Em ambos os serviços o objetivo foi superado, com um nível de satisfação médio de **4,7** (no CERC foi de 4.74, em 18 inquéritos realizados; e no GAP foi de 4,8 em 12 inquéritos realizados).

Objetivo 2 – Assegurar o atendimento dos Utentes no Gabinete de Atendimento Público: Aumentar o n.º de Senhas distribuídas aos utentes do GAP/Reduzir tempo de espera dos utentes – aumentar de 75 para 90 senhas/reduzir tempo de espera 20 a 30m – Resultado superado tempo médio de espera 15m e utentes atendidos em média por dia 100.

Objetivo 3 – Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência – percentagem de propostas implementadas – Objetivo executado na totalidade Resultado atingido 60%. Taxa de realização 100%.

Objetivo 4 - Assegurar a implementação de medidas tendentes a promover a Marca Portugal - Percentagem de permanências consulares em autarquias locais estrangeiras – Meta 45 a 50%. Resultado 45.18%. Meta cumprida 100%.

Objetivo 5 – Reduzir os tempos de resposta aos Tribunais (Paradeiros) – meta 5 a 9 dias úteis – Objetivo superado, já que as respostas são dadas normalmente até quatro dias depois de recebido o pedido.

Objetivo 6 - Assegurar o apoio ao funcionamento dos postos consulares – tempo médio de resposta 15 a 25 dias – Objetivo com tendência para superação já que a maior parte dos pedidos dos postos são respondidos imediatamente. Só as questões que dependem de serviços externos ao MNE demoram mais tempo. Resultado, 10 dias úteis de resposta média.

Objetivo 7 - Assegurar a informação aos postos consulares - Tempo médio de tratamento da informação a divulgar (meta 3 a 5 dias) e n.º de circulares/informações (meta 20 a 30) – Objetivo superado, 2 dias úteis de resposta. Circulares/informações, 56, objetivo cumprido.

Objetivo 8 – Reorganizar os Serviços ao nível das comunicações com outros departamentos e postos consulares, tendo em vista a redução de custos de aquisição de bens e Serviços – Taxa de execução das medidas previstas (Reduzir o n.º de comunicações via fax, para resposta por e-mail - Taxa de redução das comunicações por fax (75 a 85%) – Objetivo executado apesar resistências encontradas



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

por Tribunais e outras entidades. Avaria fax desde julho obrigou a execução acelerada deste objetivo.

Objetivo 9 - 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 – 2 funcionários tiveram formação na área do SIADAP e 1 funcionário teve formação na plataforma de compras - **e Nível de satisfação dos colaboradores** – Objetivo Transversal – Objetivo cumprido: foi atingido um nível de satisfação médio de 3.69, em 15 inquéritos realizados.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Direcção de Serviços de Administração e Protecção Consulares							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	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%	4,770	119,25%	5	5,000	4,265	
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Assegurar o atendimento dos utentes no Gabinete de Atendimento ao Público	N.º de utentes atendidos diariamente	[75 a 90]	9,0%	100	111,11%	5	4,250		
				Tempo médio de espera	[20 a 30 min]	9,0%	15 minutos	125,00%	5				
			EF	Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência	Percentagem de propostas implementadas	[40% a 60%]	17,8%	60%	100,00%	3			
			EF	Assegurar a implementação de medidas tendentes a promover a Marca Portugal	Percentagem de permanências consulares em autarquias locais estrangeiras	[40% a 50%]	8,0%	45,18%	100,00%	3			
			ef	Reduzir o tempo de resposta a solicitações de Paradeiros (Tribunais)	Tempo de resposta às solicitações dos tribunais	[5 a 9 dias]	6,0%	4	120,00%	5			
			ef	Assegurar o apoio ao funcionamento dos postos consulares	Temp médio de resposta às solicitações	[15 a 25 dias]	7,0%	10	133,33%	5			
			ef	Assegurar a informação aos postos consulares	Tempo médio de tratamento da informação a divulgar	[3 a 5 dias]	6,0%	2	133,33%	5			
			N.º de circulares/informações		[35 a 65]	6,0%	56	100%	3				
	Financeira	Eficiência económico-financeira	ef	Reorganizar os serviços ao nível das comunicações com outros departamentos e postos consulares, tendo em vista a redução de custos de aquisição de bens e serviços	Taxa de execução das medidas previstas	[75% a 85%]	6,3%	100%	117,65%	5	0,3		
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	0,400		
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 4]	5,0%	3,690	100,00%	3			
Dirigente:	Dr. Alexandre Duarte de Jesus				*Algumas metas foram alteradas para corresponderem *as metas transversais		100,00%					AVALIAÇÃO	4,265



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Direção de Serviços de Emigração

Objetivo 1. Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores.

Na DSEMI foram implementados dois questionários:

- Questionário de “Atendimento presencial”, entregue aos utentes que se deslocaram a estes Serviços;
- Questionário de “Formação/Formandos”, entregue aos formandos das ações levadas a efeito junto dos funcionários consulares, de acordo com o plano de atividades.

Objetivo 2. Assegurar o apoio social e jurídico a famílias e cidadãos portugueses nas várias situações que se apresentem.

1. Apoio Social

- **Nacionais apoiados**

Foram apoiados um total de **127** nacionais, sendo 13 de repatriação sanitária, 21 de repatriamento com apoio social, 72 de apoio social/individual/pontual extraordinário, 21 de deportação/expulsos com apoio social, designadamente 16 dos EUA, 1 do Canadá, 1 da Argentina, 1 da Tailândia, 1 da Grécia e 1 do Reino Unido (Anexo 1).

- **Operação Natal**

Foram apoiados na época natalícia **290** cidadãos nacionais reclusos no estrangeiro, abrangendo 23 países, tendo sido dispendido o montante de **3.480,00 €** (Anexo 2).

2. Apoio jurídico aos cidadãos portugueses e suas famílias residentes no estrangeiro, em defesa dos seus direitos e interesses.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

- **Apoio Jurídico**

Apoio jurídico permanente a nacionais e suas famílias, por via eletrónica, via telefónica, por escrito e presencial.

Informação a empresas que pretendem destacar trabalhadores portugueses para o estrangeiro ou que já destacaram, por via eletrónica, via telefónica e presencial.

- **Apoio e informação aos cidadãos nacionais que pretendem trabalhar no estrangeiro.**

Prestação de serviços jurídicos aos cidadãos portugueses que se encontrem a trabalhar ao serviço de uma empresa na Holanda, e com a qual se verifique uma situação de conflito emergente da relação de trabalho, por um advogado contratado para o efeito pela DGACCP.

Análise de ofertas de trabalho e contratos de trabalho.

Comunicação à Autoridade para as Condições do Trabalho das situações em que se verificou a existência de irregularidades

- **Menores**

Efetuiu-se o acompanhamento da situação referente a **18** casos envolvendo menores de nacionalidade portuguesa (Anexo 3).

Contactos com entidades competentes: Serviços de Segurança Social Portuguesa, Comissões de Proteção de Crianças e Jovens em Portugal, Tribunal de Família e Menores, Serviços Sociais dos países de acolhimento e representação consular portuguesa.

Diligências: Informação jurídica em matéria de família e menores.

- **Zaire**

Acompanhamento de **62** processos de cidadãos portugueses cujos bens foram objeto de zairinização. Cooperação com a Embaixada da República Democrática do Congo em Lisboa e Embaixada de Portugal em Kinshasa.

3. Cooperação Bilateral, Multilateral e com Organizações não Governamentais Estrangeiras

- **Cooperação Bilateral**



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Realização de diligências em matéria de Segurança Social com os seguintes países: Argélia, Brasil, Cabo Verde, Filipinas, Índia, Marrocos, Moçambique, Tunísia e Ucrânia.

Realização de diligências com as seguintes organizações nacionais:

- Autoridade para as Condições do Trabalho;
- Centro Nacional de Pensões;
- Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género;
- Direção-Geral da Saúde;
- Direção-Geral da Segurança Social;
- Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social;
- Instituto do Emprego e Formação Profissional;
- Instituto da Segurança Social;
- Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.

- **Cooperação Multilateral**

- Comissão Europeia;
- OCDE.

- **Participação em Negociações Segurança Social**

- Reunião preparatória das negociações de Segurança Social entre Portugal e as Filipinas, 4 de janeiro;
- Negociações de Segurança Social entre Portugal e as Filipinas, 18 a 20 de janeiro;
- Reunião preparatória das negociações de Segurança Social entre Portugal e o Brasil, 8 de maio;
- Negociações de Segurança Social entre Portugal e o Brasil, 29 a 31 de maio;
- Reunião preparatória da Comissão Mista Luso-Ucraniana sobre Segurança Social, 12 de setembro;
- Comissão Mista Luso-Ucraniana sobre Segurança Social, 19 a 21 de setembro;
- Reunião preparatória da Comissão Mista Luso-Caboverdiana sobre Segurança Social, 22 de outubro;
- Segunda reunião preparatória da Comissão Mista Luso-Caboverdiana sobre Segurança Social, 25 de outubro;



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

- Comissão Mista Luso-Caboverdiana sobre Segurança Social, 29 a 31 de outubro.

- **Participação em Grupos de Trabalho, Comissões e Comités**
 - Reuniões dos Comités Técnico e Consultivo para a Livre Circulação de Trabalhadores da Comissão Europeia, 19 e 20 de março;
 - Reunião do *Bureau* do Grupo de Trabalho Migrações da OCDE, 6 de junho;
 - Reunião do Grupo de Trabalho Migrações da OCDE, 7 e 8 de junho;
 - Reuniões dos Comités Técnico e Consultivo para a Livre Circulação de Trabalhadores da Comissão Europeia, 29 e 30 de outubro.

- **Seminários e Conferências**

Participação em representação do MNE, na conferência coorganizada pela OCDE e pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros da Letónia “The Economic Impact of Emigration in Latvia and the other Baltic Countries: Challenges and Policy Implications”, Riga, 17 de dezembro.

Objetivo 3. Melhorar a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses, nomeadamente através da formação dos funcionários consulares em matérias diretamente relacionadas com os problemas das comunidades portuguesas.

1. Formação *e-learning* “ASIC-CP, uma medida do Estado Português”

1.1. Enquadramento

Atendendo que o ASIC-CP, enquanto medida de apoio social dirigida aos portugueses idosos carenciados das comunidades portuguesas, é assegurado pela DSEMI, em articulação com as Secções e os Postos Consulares, realizou-se uma ação destinada aos funcionários consulares, assim como aos funcionários das associações que colaboram com os Postos na execução desta medida de apoio social.

A referida ação de formação, implementada em parceria com o IDI/CF, enquadra-se num projeto desenvolvida pela EMI com vista à melhoria do procedimento ASIC-CP (ao nível da eficiência e eficácia), de que constituiu a fase inicial.

Os objetivos de aprendizagem visados foram os seguintes:



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

- Conhecer a legislação e as orientações relativas ao ASIC-CP;
- Conhecer o procedimento de candidatura de modo a ser capaz de executar com qualidade as tarefas que competem ao Posto;
- Dispor de um conjunto de ferramentas e documentação promotoras da aplicação dos conhecimentos e competências ao exercício do trabalho;
- Conhecer as regras gerais de manutenção, suspensão e cessação do ASIC-CP;
- Ser capaz de prestar um atendimento de qualidade e de instruir os processos de uma forma completa, fundamentada e célere.

1.2. Ação de formação (12 a 23 de novembro)

A ação de formação foi divulgada junto dos Postos com maior número de beneficiários ASIC-CP, designadamente África do Sul, Angola, Argentina, Brasil, Moçambique, Uruguai e Venezuela, de modo a iniciarem os novos procedimentos de boas práticas em simultâneo.

Registaram-se 25 inscrições e foram selecionados 20 participantes, 3 dos quais não frequentaram a formação por motivo de ocorrência informática (Consulados-Gerais de Luanda e Joanesburgo), tendo concluído o curso os 17 participantes que o iniciaram com aproveitamento e certificação.

Objetivo 4. Implementar um conjunto de medidas visando o apoio cultural, social e jurídico das comunidades portuguesas.

Concretizaram-se 7 iniciativas previstas no plano de atividades, designadamente:

1. “Portugal no Coração”

Realizou-se uma edição, em outubro, tendo participado 15 idosos, oriundos de países de Fora da Europa, conforme Regulamento vigente, designadamente da África do Sul, Argentina, Brasil e Venezuela.

PARTICIPANTES – OUTUBRO 2012

Nº.	PAÍS	NOME	IDADE	ANOS DE AUSÊNCIA
1	África do Sul	Teresa Teixeira	74	44
2	África do Sul	Maria Blandina Jardim Rodrigues Teixeira	73	43
3	África do Sul	Maria Manuela Luiz da Silva	73	45
4	África do Sul	Maria Ângela Pereira da Silva	71	49
5	Argentina	João Carlos Loureiro	76	56



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

6	Argentina	Maria da Conceição Almeida e Silva	77	65
7	Argentina	Francisco Marques Loureiro	67	50
8	Argentina	Maria Fernanda dos Santos	72	63
9	Brasil	Luís Pinto	91	57
10	Brasil	Manuel Carvalho	72	54
11	Brasil	António Rodrigues da Rocha	70	63
12	Brasil	Clarisse da Silva dos Reis	72	38
13	Brasil	Maria Helena Afonso Ferreira	67	49
14	Brasil	José Joaquim Ferreira	72	53
15	Venezuela	Ilda Pereira dos Reis	71	22

Na presente edição, a média de idade dos participantes foi de 73 anos e a média de ausência de vinda a Portugal foi de 50 anos.

Esta iniciativa é uma parceria da DGACCP, da Fundação INATEL e da TAP Portugal, tendo significado um encargo no valor de 8.000,00 €.

2. Programa ASIC-CP – Apoio social a idosos carenciados das comunidades portuguesas

PROCESSOS ASIC-CP 2012 (atas nºs. 1 a 31 de 2012)

Países	Deferidos	Indeferidos	Cessados	Alterações	Reclamações			TOTAL
					Manter Cessação	Retomar	Solicitar Elementos	
África do Sul	2	5					2	9
Angola								0
Argentina	2	12			1			15
Brasil	68	84	80	1	51	37	38	359
Cabo Verde		1						1
Índia		1						1
Moçambique	3	1	1			1	1	7
Namíbia						1	2	3
Venezuela	3	20	2	2	18	6	13	64
Zimbabwe	1						1	2
TOTAL	79	124	83	3	70	45	57	461

De salientar que, no 4º trimestre de 2012, registaram-se **847** beneficiários em pagamento, distribuídos por 15 países – Angola (22), Argentina (17), Brasil (547), Colômbia (1), Cabo Verde (8), Marrocos (2), Macau (2), Moçambique (66), Uruguai (14), R.D.Congo (2), Venezuela (70), África do Sul (65), Zimbabwé (29), Índia (1) e Suazilândia (1).

Despesa global: 1.658.368,91 € (Anexo 4)



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

3. Programa ASEC-CP – Apoio Social a Emigrantes Carenciados das Comunidades Portuguesas

Registaram-se **6** beneficiários ASEC-CP, distribuídos por 4 Postos consulares – Rio de Janeiro (2), São Paulo (2), Maputo (1) e Beira (1).

Despesa: 12.303,32 €

4. Apoio social e acolhimento a cidadãos portugueses repatriados, deportados e expulsos

– Repatriações: **34**

Repatriação sanitária	Repatriação c/ apoio social
Nacionais apoiados	Nacionais apoiados
13	21

Despesas: 33,25 €

– Deportados/Expulsos com apoio social: **21**

País	Deportação/Expulsão
EUA	16
Canadá	1
Argentina	1
Tailândia	1
Grécia	1
Reino Unido	1

Despesas: 290,00 €

– Apoios social diverso/pecuniário/extraordinário/pontual: **72**

Despesas: 00,00 €

5. Apoio jurídico a trabalhadores na Holanda

Apoio e informação aos cidadãos nacionais que pretendem trabalhar no estrangeiro.

Prestação de serviços jurídicos aos cidadãos portugueses que se encontrem a trabalhar ao serviço de uma empresa na Holanda, e com a qual se verifique uma situação de conflito emergente da relação de trabalho, por um advogado contratado para o efeito pela DGACCP.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Análise de ofertas de trabalho e contratos de trabalho.

Comunicação à Autoridade para as Condições do Trabalho das situações em que se verificou a existência de irregularidades

6. Apoio jurídico a deportados nos EUA

Contrato com a sociedade de advogados Watt & Sylvia, para patrocínio judiciário aos portugueses residentes nos EUA em risco de deportação.

7. Apoio psicológico a vítimas de crime através de consultas especializadas (RAS)

Apoio psicológico a vítimas de crime ou violência, proporcionando-lhes consultas especializadas, através do Consulado-Geral de Portugal em Joanesburgo.

Objetivo 5. Garantir o apoio a iniciativas de âmbito cultural que contribuam para reforçar a ligação com Portugal.

Concretizaram-se **4** iniciativas previstas no plano de atividades, designadamente:

1. Apoio a jovens luso-descendentes

No âmbito da qualificação dos jovens portugueses e luso-descendentes e tendo em conta a sua mobilidade geográfica e social foram implementadas 3 iniciativas:

- **Bolsas de estudo SECP**

Foram atribuídas 6 bolsas de estudo para alunos portugueses ou luso-descendentes que frequentam o ensino superior na Alemanha e em França, promovidas pelas Embaixadas de Portugal em Berlim e em Paris, respetivamente 3 bolsas de estudo. Este apoio significou um encargo no valor total de 9.300,00 €.

- **Visitas de Estudo a Portugal**

Foram apoiados 16 grupos num total de 366 jovens, integrando 268 luso- descendentes provenientes de Alemanha, França e Suíça. Este apoio significou um encargo no valor total de 10.950,00 €.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

VISITAS DE ESTUDO – 2012

ESTABELECIMENTO DE ENSINO	PAÍS	ÁREA CONS.	Nº JOVENS	Nº LUSODESC.	SUBS. ATRIB.
Cursos LCP de Neuss, Kaarst e Mönchengladbach	Alemanha	Düsseldorf	15	14	750 €
Liceu Saint Exupery de la Rochelle	França	Bordéus	20	10	750 €
Colégio Kennedy de Mulhouse	França	Estrasburgo	14	3	300 €
Lycée Edouard Herriot	França	Lyon	16	14	750 €
Lycée International de St. Germain en Laye	França	Paris	31	31	750 €
Collège Louise Michel	França	Paris	27	15	750 €
Lycée Sophie Germain	França	Paris	12	6	450 €
Secção Intern. Portuguesa do Collège Honoré de Balzac	França	Paris	21	16	750 €
Secção Internacional Portuguesa do Liceu de Montaigne	França	Paris	27	22	750 €
Liceu Jean Moulin	França	Paris	52	20	750 €
Liceu Victor Hugo de Colomiers	França	Toulouse	20	6	450 €
Cursos de Língua e Cultura Portuguesas de Nyon	Suíça	Genebra	19	19	750 €
ACEP - Associação Cultural de Expressão Portuguesa	Suíça	Genebra	35	35	750 €
Cursos de Língua e Cultura Portuguesas de Sierre	Suíça	Genebra	14	14	750 €
Cursos de Língua e Cultura Portuguesas C.O. Aubépine	Suíça	Genebra	32	32	750 €
Escola Secundária do C.O des Grandes-Communes	Suíça	Genebra	11	11	750 €
TOTAIS			366	268	10.950 €

- **Concursos Literários**

Foi atribuído um subsídio para a 7ª edição das "Olimpíadas da Língua Portuguesa", concurso literário realizado pela Associação Cultural de Expressão Portuguesa – ACEP (Suíça). Este apoio significou um encargo no valor de 800,00 €.

2. Projeto "Parlamento dos Jovens"

A DGACCP apoiou a realização do Projeto "Parlamento dos Jovens", uma iniciativa da Assembleia da República, através da participação de jovens luso-descendentes da Suíça e de Macau, como "Deputados" eleitos pelos Círculos da Europa e Fora da Europa respetivamente, num total de 6 alunos e 4 professores acompanhantes. Este apoio significou um encargo no valor de 2.409,44 €.

Objetivo 6. Assegurar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas.

1. Atividades culturais, recreativas e desportivas do movimento associativo e centros difusores da cultura portuguesa



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Este apoio traduziu-se na atribuição de subsídios e na oferta de materiais destinados a diversas atividades/iniciativas enquadradas nos planos de atividades das associações de portugueses, designadamente:

- atividades culturais, recreativas e desportivas;
- comemoração de efemérides (25 de Abril, Dia de Portugal, 5 de Outubro);
- participação cívica e política nos países de acolhimento;
- semanas e quinzenas culturais;
- exposições e espetáculos;
- deslocações de grupos;
- construção e/ou reconstrução de sedes;
- apoios a edições de livros, revistas e CD's.

2. Ensino da Língua e Cultura Portuguesas

• Apoio financeiro ou material

Este apoio traduziu-se na atribuição de subsídios para as seguintes iniciativas:

- construção de uma escola para os alunos da Academia de Caen, pela Associação Cultural e Desportiva dos Portugueses de Caen (França) – 5.000,00 €;
- projeto "Aprendizagem da língua e cultura portuguesa nas escolas primárias", pela Associação Amitié Franco Portugaise du Val d'Yerres (França) – 1.000,00 €;
- 7ª edição das "Olimpíadas da Língua Portuguesa", pela Associação Cultural de Expressão Portuguesa – ACEP (Suíça) – 800,00 €.

Traduziu-se, ainda, na oferta de livros para duas bibliotecas (EUA e Alemanha), bem como de material para as comemorações do Dia de Portugal a uma escola (Espanha).

• Informação em matérias de Ensino

Foi assegurada a informação, por telefone/e-mail/presencial, sobre diversos assuntos de interesse para os jovens portugueses ou luso-descendentes:

- Acesso ao ensino superior;
- 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 ICA;
- Listagem de escolas com ensino de LCP.

• Aquisição de materiais

Foi assegurada a aquisição de vários materiais destinados a apoiar as atividades das Associações



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

e das Missões Diplomáticas e Postos Consulares, o que implicou a consulta e avaliação das ofertas existentes no mercado, designadamente de 150 medalhas alusivas ao Dia de Portugal.

Foi, também, assegurada, por orientação do GSECP, a aquisição de “medalhas de mérito”, “placas de mérito” e insígnias honoríficas.

Estas aquisições significaram um encargo no valor de 18.853,44 €.

3. Iniciativas Culturais promovidas pelas Missões e Postos Consulares

Foram apoiadas **13** iniciativas enquadradas nas atribuições da DGACCP, através da atribuição de subsídios e oferta de materiais.

4. Total de encargos

Deram entrada um total de **138** para atividades/iniciativas do movimento associativo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas, 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) e do Regulamento das Visitas de Estudo, o que significou um encargo no valor total de 547.553,24 € (119.132,34 € pela DGACCP e 428.420,90 € pelo FRI sob proposta da DGACCP), bem como a oferta de diverso material (Anexo 5).

Objetivo 7. Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores.

Foram frequentadas 15 ações de formação pelos colaboradores da EMI, para além da formação “On Job”.

AÇÕES DE FORMAÇÃO – EMI

PARTICIPANTES	DESIGNAÇÃO	DATAS	ORGANISMO
Rosa Isabel Campizes	"Plataforma para viagens de trabalho"	28-Nov	MNE
Maria Helena Bentes	"Plataforma para viagens de trabalho"	27-Nov	MNE
Paulo Maia e Silva	"Plataforma para viagens de trabalho"	28-Nov	MNE
Ana Ribeiro	"Workshop SIADAP"	27-Set	MNE/IDI
	"Plataforma para viagens de trabalho"	27-Nov	MNE
Deolinda Machado	"Workshop SIADAP"	27-Set	MNE/IDI
	"Plataforma para viagens de trabalho"	27-Nov	MNE
Eberhard Wilhelm	"Plataforma para viagens de trabalho"	27-Nov	MNE
Eduardo Quá	"Plataforma para viagens de trabalho"	27-Nov	MNE



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Gabriela Fernandes	"Workshop SIADAP"	25-Set	MNE/IDI
	"Plataforma para viagens de trabalho"	28-Nov	MNE
Paula Granja	"Plataforma para viagens de trabalho"	28-Nov	MNE
Paulo Gomes	"Curso de Formação Inicial Geral", edição 3531/14	7 e 8-Maio	MNE/IDI
	"Plataforma para viagens de trabalho"	28-Nov	MNE
Fernanda Pereira	"Plataforma para viagens de trabalho"	28-Nov	MNE

Foi, também, distribuído o "Questionário de satisfação para colaboradores" (quadro 1. Satisfação global dos colaboradores com os Serviços) aos colaboradores da DSEMI. O nível de satisfação é de 4,30 (grau de satisfação de 1 a 5).

Outras atividades da DSEMI

1. "Campanha Trabalhar no Estrangeiro"

1.1. Enquadramento

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".

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), Instituto da Segurança Social (ISS) e Organização Internacional das Migrações (OIM), 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.

Para divulgação desta Campanha procedeu-se à publicação de anúncios no jornal "A Bola", distribuição de folhetos, cartazes e brochuras pelo território nacional e pela rede consular, disponibilização, via *web*, de Fichas sobre os principais países de destino da emigração portuguesa e, por fim, a emissão na "TSF", "RTP 2" e nos vários canais temáticos da Televisão Pública, de um *spot* publicitário protagonizado pelo apresentador Jorge Gabriel.

1.2. Atividades desenvolvidas pela DSEMI

– Revisão, juntamente com o GSECP, dos conteúdos técnicos produzidos pelos vários parceiros



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

para as Brochuras e Folhetos;

- Distribuição de 15.000 brochuras, 20.000 folhetos genéricos e 4.000 folhetos sobre o Luxemburgo pelo território nacional, nomeadamente pelos 92 Gabinetes de Apoio ao Emigrante, Sindicato dos Trabalhadores da Construção de Portugal, Sindicato dos trabalhadores da Indústria de Hotelaria, Turismo, Restaurantes e Similares do Norte e do Sul e Obra Católica das Migrações. Este material foi igualmente divulgado junto da Rede Consular (todos os postos/secções consulares);
- Elaboração de Fichas informativas sobre Trabalhar no Reino Unido, Holanda, Luxemburgo, França, Suíça, Angola e Brasil, em colaboração com as representações diplomáticas/consulares portuguesas e com as missões estrangeiras destes países acreditadas em Portugal, as quais se encontram disponíveis para consulta no Portal das Comunidades, em www.secomunidades.pt;
- Elaboração de Folhetos, com base nas informações constantes das Fichas supra mencionadas. No entanto, apenas o do Luxemburgo foi objeto de impressão;
- Participação nos “Dias Europeus do Emprego 2012”, que decorreu na Feira Internacional de Lisboa, nos dias 25 e 26 de outubro, em conjunto com os parceiros da “Campanha Trabalhar no Estrangeiro”, através de espaço único de divulgação e de uma apresentação institucional dirigida a engenheiros/TIC e profissões indiferenciadas;
- Realização de atendimento via e-mail, telefone e presencial, de utentes que contactam a DGACCP/EMI para variados esclarecimentos, contabilizando-se, até esta data, **248** pedidos de informação.

2. Protocolos

Elaboração e acompanhamento dos Protocolos de colaboração/cooperação entre a DGACCP e várias entidades, bem como dos Memorandos de Entendimento.

Em 2012, foram assinados os seguintes Protocolos:

- Protocolo entre a DGACCP e Centro de Estudos da População, Economia e Sociedade (CEPESE), com o objetivo de estabelecer condições que permitam o intercâmbio de programas de conhecimento científico e métodos de desenvolvimento e /ou investigação;
- Protocolo entre a DGACCP e a Faculdade de Letras da Universidade do Porto (FLUP), visando apoiar projetos de investigação/dissertações de doutoramento ou mestrado com relevância para as políticas públicas dirigidas à emigração e às comunidades portuguesas;
- Protocolo entre a DGACCP e o Museu de Fafe, com o objetivo de proceder ao enquadramento da colaboração entre as duas entidades, em domínios que forem considerados de interesse mútuo, no âmbito das questões migratórias e do programa de atividades do referido Museu;



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

- Protocolo entre a DGACCP e o Ministério das Relações Exteriores do Perú, tendo em vista desenvolver e consolidar o intercâmbio sobre o apoio à emigração e comunidades emigrantes entre os dois países.
- Protocolo entre a DGACCP e a Associação de Apoio à Comunidade Portuguesa de Vevey, destinado a promover a cooperação institucional nos domínios consular, cultural, social e empresarial.

3. Comunidades Portuguesas/Fluxos Migratórios

- Caracterização das Comunidades Portuguesas residentes no estrangeiro, envolvendo a recolha de informação junto dos *sites* estatísticos oficiais e dos postos consulares;
- Procedeu-se à elaboração de 112 Fichas Integradas sobre as Comunidades Portuguesas radicadas em vários países do mundo, sendo que 25 reportam a África, 24 à América, 28 à Ásia, 34 à Europa e 1 Oceania, com vista à preparação de diversas visitas institucionais que decorreram em Portugal, e/ou no estrangeiro;
- Atualização de um mapa estatístico com estimativa do número de cidadãos portugueses e/ou de origem portuguesa residentes no estrangeiro, com inclusão do número de nacionais, principais cidades/áreas/regiões de fixação e atividades desenvolvidas;
- Elaboração de Estudos sobre os *stocks* e fluxos migratórios portugueses e internacionais e a evolução das Remessas remetidas pelos portugueses residentes no estrangeiro;
- Atualização da base de dados com informação relativa aos portugueses e lusodescendentes eleitos ou com responsabilidades políticas no estrangeiro;
- Atualização da base de dados das empresas e empresários portugueses no mundo, de acordo com os dados remetidos pelos postos consulares;
- Colaboração e acompanhamento da atividade do Observatório da Emigração, criado na sequência do Protocolo celebrado entre a Direção-Geral dos Assuntos Consulares e Comunidades Portuguesas e o Instituto Superior de Ciências do Trabalho e Empresa, disponibilizando-se, ao longo do ano, informação estatística para atualização do Quadro 2. do Portal do OEm "Registos Consulares", bem como todo o apoio necessário ao seu funcionamento;
- Resposta a questões colocadas por entidades nacionais e internacionais sobre a emigração e as comunidades portuguesas;
- Atualização dos conteúdos da DGACCP na *intranet*;
- Atualização dos conteúdos da DGACCP que se encontram disponíveis para consulta no Portal



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

do Cidadão.

4. Seminários/Conferências

Organização, em parceria com o ACIDI, do Seminário intitulado “A atual situação migratória de Portugal: olhar cruzado sobre fluxos de entrada e de saída”, com apresentação do relatório da OCDE *International Migration Outlook 2012*, realizado a 15 de novembro, no Palácio Foz, Lisboa.

5. Observatório da Emigração (OEm)

Coordenação, em colaboração com o Conselho Científico, da atividade do Observatório da Emigração (OEm) criado em 2008 na sequência de um Protocolo de colaboração celebrado entre a Direção Geral dos Assuntos Consulares e Comunidades Portuguesas (DGACCP) e o Centro de Investigação e Estudos de Sociologia (CIES) do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa.

À DSEMI compete igualmente o envio ao OEm de informação sobre as Comunidades Portuguesas no mundo, sendo o elo de ligação entre a DGACCP e o ISCTE.

Indicadores Administrativos da DSEMI

Deram entrada um total de 4459 documentos e foram expedidos um total de 2671 documentos (Anexo 6).

Autoavaliação Final da DSEMI

Em 2012, na sequência da alteração da lei orgânica da DGACCP, verificou-se uma reestruturação da Direção de Serviços de Emigração e, conseqüentemente, uma alteração estrutural das unidades orgânicas flexíveis, que passaram de quatro para duas – Divisão de Apoio Cultural e Associativo e Divisão de Apoio Social e Jurídico.

Em termos de recursos humanos, registou-se a saída de três funcionários – colocação em Posto do anterior Diretor de Serviços (diplomata) e transição de competências na área da formação para o IDI (duas técnicas superiores).



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Não obstante as alterações provocadas por motivos quer endógenos, quer exógenos, a DSEMI procurou cumprir os vários objetivos definidos no QUAR 2012, tentando otimizar os seus recursos humanos, num total de 15 funcionários.

Nesse sentido, considera esta Direção de Serviços ter correspondido às expectativas e previsões para o ano de 2012, tendo superado a maioria das metas que se propôs atingir, definidas no âmbito do QUAR.

Dos objetivos claramente superados, destacam-se, principalmente, aqueles com maior volume de trabalho tanto da área social, como da área cultural:

- 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 6. Assegurar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas.

Para além de dar continuidade às suas competências habituais, a DSEMI esteve ainda envolvida em diversas iniciativas/projetos, sendo de destacar o lançamento da 3ª edição da “Campanha Trabalhar no Estrangeiro”, a concretização da Formação *e-learning* “ASIC-CP, uma medida do Estado Português” e a coorganização do Seminário “A atual situação migratória de Portugal: olhar cruzado sobre fluxos de entrada e de saída”, com apresentação do relatório da OCDE *International Migration Outlook 2012*.

Sendo, ainda, um Serviço que mantém diariamente um contacto com o público, por telefone, *e-mail* ou presencialmente, não registou durante o ano de 2012 qualquer reclamação por parte dos inúmeros utentes.

Por último, apesar da mudança de instalações, que no caso da DSEMI envolveu um elevado património histórico e documental, proveniente do extinto Instituto de Apoio à Emigração e às Comunidades Portuguesas, esta Direção de Serviços 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, cumpriu os objetivos propostos com eficiência e eficácia.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

MONITORIZAÇÃO/DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE EMIGRAÇÃO – EMI

Objetivo 1. Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores.

- **Indicador 1 – Nível de Satisfação dos Utilizadores**

Foram preenchidos 17 questionários, sendo o nível de satisfação de 4,73 (grau de satisfação de 1 a 5).

Os resultados dos questionários referem-se ao Curso "ASIC-CP, uma medida do Estado Português", destinada ao esclarecimento dos funcionários consulares em matéria de apoio social, sendo que os resultados (taxa de sucesso e níveis de satisfação) evidenciam a boa aprendizagem das matérias tratadas, bem como em relação ao método aplicado – formação *e-learning*.

Objetivo 2. Assegurar o apoio social e jurídico a famílias e cidadãos portugueses nas várias situações que se apresentem.

- **Indicador 2 – Nº de pessoas abrangidas**

Foram abrangidas 1277 pessoas.

O número total de pessoas abrangidas refere-se aos processos de apoio social e jurídico que abrangem cidadãos e famílias portuguesas residentes no estrangeiro (repatriações sanitárias e sociais, expulsões, deportações, apoio social diverso/pecuniário/extraordinário/pontual, candidaturas ao ensino superior – contingente especial para emigrantes, entre outros), bem como alguns cidadãos residentes em território nacional (análise de contratos de trabalho no estrangeiro, esclarecimentos relativos a pensões, pedidos de informação sobre nacionais hospitalizados, acompanhamento de situações referentes a casos envolvendo menores de nacionalidade portuguesa, entre outros).

Este número refere-se a processos entrados e tratados através de ofícios, faxes, telegramas, e-mails, bem como atendimento telefónico e presencial.

- **Indicador 3 – Percentagem de respostas face às solicitações**

Foram dadas 1745 respostas com datas compreendidas entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2012, conforme arquivo do Serviço de Apoio Administrativo.

Este número refere-se às comunicações efetuadas em relação aos processos mencionados no objetivo anterior.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Objetivo 3. Melhorar a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses, nomeadamente através da formação dos funcionários consulares em matérias diretamente relacionadas com os problemas das comunidades portuguesas.

• **Indicador 4 – Taxa de execução**

Foi realizada uma ação de formação *e-learning*, em parceria com o IDI/CF, tendo em conta as alterações introduzidas em 2012 com a nova lei orgânica de 2012 e, conseqüente, transição da formação consular para o Instituto Diplomático/Centro de Formação.

Esta ação de formação é a mencionada no Objetivo 1. Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores.

Objetivo 4. Implementar um conjunto de medidas visando o apoio cultural, social e jurídico das comunidades portuguesas.

• **Indicador 5 – Grau de concretização de iniciativas**

Estavam previstas 7 e foram concretizadas 8 iniciativas, designadamente:

- "Portugal no Coração", 1 edição (outubro) – concretizado
- Programa ASIC-CP – concretizado
- Programa ASEC-CP – concretizado
- Apoio social a cidadãos portugueses repatriados, deportados e expulsos – concretizado
- Apoio jurídico a trabalhadores na Holanda – concretizado
- Apoio jurídico a deportados nos EUA – concretizado
- Apoio psicológico a vítimas de crime através de consultas especializadas (RAS) – concretizado
- Operação Natal

Fonte de Verificação: Datas de informações, ofícios, faxes tendentes à concretização das iniciativas, compreendidas entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2012, conforme arquivo do Serviço de Apoio Administrativo.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Objetivo 5. Garantir o apoio a iniciativas de âmbito cultural que contribuam para reforçar a ligação com Portugal.

- **Indicador 6 – Taxa de realização das ações previstas no Plano de atividades aprovado**

Estavam previstas 4 e foram concretizadas 5 iniciativas, designadamente:

- Apoio a jovens luso-descendentes (3 iniciativas)
 - Bolsas de estudo – concretizado
 - Visitas de Estudo a Portugal – concretizado
 - Concursos Literários – concretizado
- Parlamento dos Jovens – concretizado
- Encontro Mundial de Jovens Luso-Descendentes – concretizado

Objetivo 6. Assegurar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas.

- **Indicador 7 – Nº de associações e centros difusores de cultura abrangidos**

Foram abrangidos 138 associações e centros difusores de cultura.

Estes apoios estão especificados em anexo ao Relatório geral.

- **Indicador 8 – Percentagem de respostas às solicitações**

Foram dadas 515 respostas com datas compreendidas entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2012, conforme arquivo do Serviço de Apoio Administrativo.

Objetivo 7. Reorganizar os serviços ao nível das comunicações com outros departamentos e postos consulares, tendo em vista a redução de custos de aquisição de bens e serviços.

- **Indicador 9 – Taxa de execução das medidas previstas**

A DSEMI, de modo a implementar a redução de custos ao nível das comunicações, privilegiou as comunicações eletrónicas sempre que foi possível.

Procedeu, ainda, à redução de linhas telefónicas com acesso ao exterior (passou de 17 linhas para 15, das quais apenas 9 com acesso a chamadas nacionais e internacionais e as restantes apenas com acesso interno).



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Objetivo 8. Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores.

- **Indicador 10 – Taxa de execução do plano de formação aprovado**

Foram frequentadas um total de 15 ações de formação por 11 dos funcionários da DSEMI.

- **Indicador 11 – Nível de satisfação dos colaboradores**

“Questionário de satisfação para colaboradores” (quadro 1. Satisfação global dos colaboradores com os Serviços).

Dos 15 colaboradores da DSEMI, foram distribuídos 13 questionários tendo em conta que dois colaboradores exerceram funções por período inferior a seis meses. Foram preenchidos 12 questionários (uma colaboradora encontra-se ausente). O nível de satisfação é de 4,30 (grau de satisfação de 1 a 5).

A DSEMI teve uma subida muito significativa em relação ao grau de satisfação dos colaboradores nos anos anteriores.



S.

R.

MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Direção de Serviços de Emigração							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%	4,73	118,25%	5	5,0	5,000	
			EF	Assegurar o apoio social e jurídico a famílias e cidadãos portugueses nas várias situações que se apresentem.	Número de pessoas abrangidas	[900 a 1100]	10,0%	1277	109,09%	5			
					Percentagem de respostas face às solicitações	[70% a 85%]	10,0%	100%	117,65%	5			
			EF	Promover a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses, nomeadamente através da formação dos funcionários consulares em matérias directamente relacionadas com os problemas das comunidades portuguesas.	Taxa de execução	[75% a 85%]	10,0%	100%	117,65%	5			
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Implementar um conjunto de medidas visando o apoio cultural, social e jurídico das comunidades portuguesas	Grau de concretização das iniciativas	[80% a 90%]	12,5%	100%	111,11%	5	5,0	5,000	
			EF	Garantir o apoio a iniciativas de âmbito cultural que contribuam para reforçar a ligação com Portugal.	Taxa de realização das acções previstas no Plano de actividades aprovado	[75% a 85%]	12,5%	100%	117,65%	5			
			EF	Assegurar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas.	Nº de associações e centros difusores de cultura abrangidos	[100 a 120]	7,0%	138	115,00%	5			
					Percentagem de resposta às solicitações	[75% a 85%]	7,0%	100%	117,65%	5			
	Financeira	Eficiência económico-financeira	EF	Reorganizar os serviços ao nível das comunicações com outros departamentos e postos consulares, tendo em vista a redução de custos de aquisição de bens e serviços.	Taxa de execução das medidas previstas	[75% a 85%]	6,0%	100%	117,65%	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%	100%	117,65%	5	5,0	5,000	
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 4]	5,0%	4,30	107,50%	5			
Dirigente:	Dra. Rosa Isabel Campizes						100,00%					AVALIAÇÃO	5,000
Data:													



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas

Introdução

O presente relatório da Direção de Serviços de Vistos e Circulação de Pessoas (DSVCP) tem como objetivo dar a conhecer as suas atividades, realizadas durante o ano de 2012.

Tendo tido como base de funcionamento os objetivos definidos em 2010 – não obstante as alterações provocadas por motivos, quer endógenos, quer exógenos – a DSVCP procurou cumprir essas mesmas metas, tentando maximizar os recursos tecnológicos e humanos à sua disposição.

Assim, este relatório começa por listar, Capítulo I, as competências dos Serviços, seguindo-se a indicação, Capítulo II, de que houve uma alteração organizacional nas unidades orgânicas da Direção-Geral dos Assuntos Consulares e Comunidades Portuguesas (DGACCP), da qual a DSVCP faz parte.

No Capítulo III, traça-se o quadro das alterações nos recursos humanos dos Serviços ao longo do ano de 2012. Após esta informação de contexto, segue-se a listagem, Capítulo IV, com algum pormenor das atividades da DSVCP, a que se segue uma análise, Capítulo V, dos objetivos propostos para 2012 e dos resultados que foram, de facto, obtidos pelos Serviços. O Capítulo VI é reservado à autoavaliação feita pela DSVCP às suas atividades.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

I. Competências da DSVCP

A DSVCP faz parte da Direção-Geral dos Assuntos Consulares e Comunidades Portuguesas (DGACCP) do Ministério dos Negócios Estrangeiros, tendo, na prossecução das suas atividades, as seguintes competências:

- a) Tratar dos assuntos relativos à emissão de vistos pelos postos e secções consulares, com eventual consulta a outros departamentos;
- b) Participar em organismos e em reuniões de caráter interno, comunitário ou internacional sobre vistos, circulação de pessoas e outras formalidades de fronteira;
- c) Garantir, nos termos legais, a proteção dos dados recolhidos que se encontrem à sua guarda;
- d) 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;
- e) Avaliar a execução dos instrumentos internacionais cuja aplicação se faça refletir ao nível nacional e propor eventuais alterações.

Cabe à Divisão de Vistos as competências das alíneas a) a c) e à Divisão de Acordos e Política Europeia de Vistos das alíneas d) e e).

II. Relações intrainstitucionais

Estando a DSVCP em comunicação permanente com os Postos Consulares de Portugal espalhados pelos vários pontos do globo, o recurso às tecnologias da informação assume um papel fulcral no desempenho das tarefas diárias.

Em 2012 a Divisão de Apoio à informatização dos serviços Periféricos Externos (DAISP, ex-Divisão de Apoio à Informatização dos Postos Consulares (DAIPC) regressou ao Palácio das Necessidades. Mas, no seguimento da alteração à Lei orgânica do Ministério dos Negócios Estrangeiros no mesmo ano, foi integrada na Direção de Serviços de Cifra e Informática (DS CI).

Em outubro do mesmo ano, no âmbito da mudança da DGACCP para Av. Infante Santo N.º 42, a DS VCP deixou as antigas instalações no do Palácio das Necessidades mudando para o mesmo edifício. A concentração das Direções de Serviços na DGACCP num edifício único veio permitir uma maior aproximação funcional dos Serviços.

No entanto, ao nível de comunicações, com a mudança de instalações para um espaço autónomo ao Palácio das Necessidades as dificuldades técnicas surgiram com outro pendor e nem sempre a sua resolução constituiu tarefa fácil.

Acresce referir que as comunicações via Fax com outras entidades (nacionais, estrangeiras e postos consulares) foram afetadas, eventualmente pela escassez de linhas telefónicas afetadas a este tipo de comunicações. Esta contingência conduziu à utilização de *scanner's*, solução de



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

caráter temporário.

De salientar, ainda, duas questões pertinentes referentes à mudança de instalações da DS VCP: os aspetos relacionados com a segurança, em articulação com o Departamento Geral de Administração (DGA), foram devidamente assegurados. Apesar da exiguidade da área e do *layout* das atuais instalações, houve a preocupação de acautelar o maior número de aspetos relacionados com condições de trabalho.

III. Recursos Humanos

Tendo a DSVCP um volume de trabalho diário bastante considerável, e em contínua interligação com os Postos Consulares espalhados pelo globo, os recursos humanos exercem naturalmente polivalência no desempenho das suas funções, tendo os mesmos correspondido à intensificação das necessidades funcionais no ano em apreço e a adaptação a novos métodos de trabalho.

Após um saldo negativo em 2011 (saída de 5 pessoas), os recursos humanos da DSVCP registaram as seguintes entradas: 1 diplomata (Chefe de Divisão de Acordos e Política Europeia de Vistos) em substituição do que havia saído no ano anterior e 2 assistentes técnicos (Secretariado e Divisão de Vistos). Verificaram-se as seguintes saídas da DSVCP: 2 assistente técnicas (1 reformou-se e a outra transitou para o Gabinete de Apoio ao SDGACCP) e 1 técnico de informática (transitou para a DS TI).

Atualmente encontram-se 19 funcionários adstritos à DS VCP: 3 chefias (1 diretora de serviços e 2 Chefes de Divisão) e 16 funcionários (6 no secretariado e Apoio Administrativo, 3 na Divisão de Acordos e Política Europeia de Vistos e 7 na Divisão de Vistos).

Dos 6 funcionários que exercem funções no Secretariado e apoio Administrativo, 1 encontra-se de baixa de longa duração desde 2 de janeiro de 2012 (ao abrigo de junta médica desde março), tendo sido proposto para a mobilidade interna.

IV. Ações realizadas pela DSVCP

As atividades realizadas pelos Serviços podem ser divididas em três itens: as atividades realizadas transversalmente por toda a Direção de Serviços; as realizadas pela Divisão de Vistos; e as realizadas pela Divisão de Acordos e Política Europeia de Vistos. As atividades estão listadas por temas.

a) Divisão de Vistos e Divisão de Acordos e Política Europeia de Vistos.

1 – Arquivo: Continua por reformular o plano geral de arquivo da DS VCP, que exigiria um gestor documental qualificado e equipamento informático. Decorrente do processo de mudança de



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

instalações, a DS VCP procedeu à reorganização parcial do arquivo geral, tendo sido enviados alguns processos para arquivo morto, bem como outros processos semiativos enviados para o arquivo da DGACCP existente na Junqueira.

2 – Práticas dos Postos: Deu-se continuidade ao envio de orientações aos postos consulares relativamente a aplicação prática do Código de Vistos. Esta ação, iniciada em 2010 traduziu-se no envio de telegramas/circulares, assim como comunicação por outras vias, por forma a uniformizar procedimentos e a elucidar postos. Constatou-se o interesse e a reação por parte dos postos consulares, os quais solicitaram inúmeros esclarecimentos através dos variados meios de comunicação disponíveis, tendo a DSVCP prestado, cabalmente, os devidos esclarecimentos.

3 – VIS: A entrada em vigor do sistema VIS (*Visa Information System*) teve lugar nas segunda (Próximo Oriente) e terceira regiões (Golfo) do *roll-out*, nomeadamente em maio e outubro de 2012, como parte de uma nova base de dados conectando 25 países que fazem parte da zona Schengen sem fronteiras, estando assim, até à data, ligados ao VIS os seguintes postos consulares: 1ª região - Argel, Cairo, Tripoli, Rabat e Tunes, 2ª região – Telavive, 3ª região – Riade, Abu Dhabi, e Teerão.

O VIS contém dados biográficos e biométricos (impressões e fotografia digitais) dos requerentes que solicitam vistos Schengen. Este sistema irá abranger todos os postos consulares dos Estados-Membros até 2014. Em 2013, continuará o *roll-out* do VIS da 4ª à 11ª zona, respetivamente África Ocidental, África Central, África Oriental, África Austral, América do Sul, Ásia Central, Sudoeste Asiático e Médio Oriente.

4 – IGDC: Manutenção da colaboração com os pedidos solicitados no âmbito das ações da Inspeção-Geral Diplomática e Consular.

5 – Reuniões: Assegurou-se a presença do Ministério dos Negócios Estrangeiros, em reuniões de carácter interno, comunitário e internacional sobre vistos e circulação de pessoas.

6 – Proteção de Dados/Acompanhamento recomendações CNPD: Prosseguiu o acompanhamento das recomendações formuladas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados no seu Relatório de 2009.

7 – Dados Estatísticos: O volume de trabalho das duas Divisões pode ser demonstrado através dos seguintes dados estatísticos, relativos a documentos elaborados e assuntos tratados:

Faxes – 363
Informações de Serviço – 72
Notas Internas – 104
Notas Verbais – 71
Ofícios – 371
Ofícios enviados pelo sistema RPV – 18.579
Pareceres – 3
Propostas de Missão de Serviço – 9
Relatórios – 21
Apontamentos – 11



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

E-mails enviados pelo sistema RPV – 636
Entradas de Correspondência Normal – 3.098
Telegramas Expedidos – 335
Telegramas Recebidos c/ Atribuição – 370
Telegramas Recebidos c/ Atribuição + c/ Conhecimento – 896.
Contributos: 116 (cabendo também a esta DS a integração preliminar de todos os contributos da Direção-Geral).

b) Divisão de Vistos

1 – Processamento de pedidos de visto: esta tramitação superou os objetivos previstos em termos de prazo de tratamento dos pedidos, no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2012; foram tratados 169.645-pedidos de visto no ano de 2012.

2 – Consultas: tendo em conta os vistos solicitados a Portugal, foram cumpridas todas as consultas previstas:

Vistos Solicitados nos postos consulares PT– 169.645
Consultas ao SEF – 20.803
Consultas ao NSIS – 156.636
Consultas ao SIS - 5.447
Consultas a outros Estados-Membros Schengen – 51.972
Consultas recebidas de outros Estados-Membros Schengen – 200.452

3 – Conferências/Congressos/Workshops realizados em Portugal: Em 2012, registaram-se 501 eventos realizados em Portugal, os quais foram objeto de tratamento autónomo, pelo funcionário responsável pela coordenação dos mesmos, mediante estreita ligação entre as entidades envolvidas na respetiva organização e concretização, os Serviços e os postos consulares.

De salientar o aumento exponencial comparativamente ao ano transato (181 eventos), que envolve um trabalho sistemático e permanente da DS VCP, quer a nível de reuniões internas, quer com os postos consulares e parceiros Schengen que nos representam no sentido de atempadamente serem emitidos vistos para os respetivos participantes.

4 – Candidatura a Fundos Comunitários: a DSVCP é uma das unidades orgânicas da DGACCP que em 2012 continuou a acompanhar as candidaturas aos Projetos ao Fundo para as Fronteiras Externas relativo ao ano de 2009, tendo sido aceite o Projeto de Modernização Consular da Rede de Vistos.

5 – Respostas/Esclarecimentos aos requerentes de visto, postos consulares e outras entidades: Foram dadas respostas, ao longo do ano, sobre pedidos de informação e esclarecimentos, a requerentes de pedido de visto, aos Postos Consulares e a outras entidades, partes interessadas, na concessão dos mesmos. Estas respostas estão contabilizadas nos e-mails enviados via RPV e nas entradas, bem como nos faxes e ofícios.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

6 – Linha Azul (VISTOS): A Linha Azul, com um telefone para atendimento ao público é operada nesta DSVCP. Tem como finalidade esclarecer os utentes através das referências dos requerentes em Território Nacional, sobre questões relacionadas com vistos. Funciona em dias úteis, durante o período da manhã, das 9h30 às 12h30. Foram atendidas 2.647 chamadas durante o ano de 2012.

7 – Altamente Qualificados: Acompanhamento da implementação da legislação nacional e comunitária, relacionada com a vinda de trabalhadores altamente qualificados em articulação com o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.

8 - Investidores: no âmbito da diplomacia económica e da promoção do investimento estrangeiro em Portugal foram elaboradas circulares específicas e reiteradas instruções aos postos consulares no sentido de ser dada prioridade aos requerentes de visto desta categoria. Em outubro, entrou em vigor o regime de autorização de residência para investimento (ARI), do qual se está a fazer a devida divulgação e monitorização.

c) Divisão de Acordos e Política Europeia de Vistos

1 – Avaliação Schengen: Foi concluído satisfatoriamente o processo de avaliação Schengen de Portugal que teve início em 2010. O Coreper de 30 de maio aprovou as referidas conclusões, as quais foram adotadas no Conselho JAI de junho 2012.

2 – Acordos de Representação Schengen: Foram celebrados Acordos de representação com a Grécia (que passou a representar-nos em Nairobi e Perth) e com a Suécia (PT assumiu a representação no CCV da Praia). Foi concluída a revisão dos acordos bilaterais de representação para efeitos de emissão de vistos Schengen tendo em vista um maior equilíbrio das relações enquanto Estado representante e representado, bem como o aumento do número de países representados por Portugal. Neste sentido, foram já enviadas propostas às autoridades da Áustria, Bélgica, Alemanha, Hungria, Itália, Holanda, Polónia e Eslovénia. Em função do resultado destas negociações, será proposto um novo quadro de representações às autoridades francesas e espanholas.

3 – Acordos Bilaterais: No ano de 2012 foram concluídos os procedimentos internos de aprovação de 9 Acordos bilaterais, permanecendo para aprovação apenas 2 Acordos (ambos assinados em dezembro de 2012). Conseguiu-se, assim, a regularização total dos processos de aprovação em atraso. Destes 9 Acordos, 6 estão já em vigor, um entrará em vigor no dia 7 de março de 2013 e 2 aguardam a acusação de receção das notificações para determinar a entrada em vigor.

Além dos 9 Acordos aprovados, foram acompanhados pela Divisão de Acordos e Política Europeia de Vistos mais 30 Acordos bilaterais, tendo sido assinados 3.

4 – Política de vistos: No âmbito da diplomacia económica, a DS VCP monitorizou a aplicação do Protocolo de Facilitação de Vistos com Angola, tendo ainda participado ativamente na



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

discussão do documento da Comissão Europeia sobre a utilização da política de vistos como forma de estimular o crescimento económico na União.

5 – Política Europeia de Vistos: A DS VCP, através da participação no Comité de Vistos e no Grupo de Trabalho Vistos, acompanhou e participou ativamente na definição da posição nacional em matérias tais como: a aplicação do Código de Vistos, a alteração do Regulamento (CE) 539/2001, a isenção de visto para tripulações da TAP nos voos para a Rússia, a facilitação de vistos com a Turquia, o Centro Comum de Vistos na Praia e a utilização da política de vistos como forma de estimular o crescimento económico na União.

6 – Contributos: Esta DS teve a responsabilidade de redigir de pontos de situação de relações bilaterais de Portugal com vários países, em consonância com as necessidades definidas superiormente (visitas, encontros e audiências).

A DSVCP elaborou, no ano de 2012, 116 contributos abordando as seguintes matérias da sua competência: relacionamento bilateral; Acordos de Representação; Acordos assinados ou em negociação; política europeia e nacional de vistos; estatística de vistos concedidos e recusados; comunidades estrangeiras residentes em Portugal; outras questões relevantes em função do país em análise.

De referir ainda que coube a esta Direção de Serviços a integração preliminar dos contributos de toda a Direção-Geral.

V. Concretização dos Objetivos do QUAR pela DSVCP

a) Qualidade e Serviço

Objetivo 1 – Implementar uma metodologia de avaliação da satisfação dos utilizadores

Indicador 1 – Nível de Satisfação dos Utilizadores

Trata-se de um indicador da DGACCP pelo que os inquéritos remetidos deverão ser avaliados àquele nível.

Em 2012, através das 3 respostas aos inquéritos – Questionário de satisfação para serviços/utentes obtiveram-se os seguintes resultados:

- Imagem Global da Organização – 4,75 (muito satisfeito)

- Acessibilidade - 4,619 (muito satisfeito)

Resultado final – 4,685 (muito satisfeito) Previsão: 3 a 4



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Objetivo 2 – Melhor articulação com entidades públicas e privadas promotoras de conferências, Congressos e grandes eventos

Indicador 2 – Número de reclamações apresentadas pelas entidades promotoras

Concretizou-se um total de 501 Conferências/Congressos/Workshops (Anexo I – Lista de eventos realizados durante 2012), não tendo sido apresentadas reclamações.

Resultado: 0 reclamações Previsto: 1-2 reclamações

b) Produção e Eficiência Operacional

Objetivo 3 – Assegurar a informação aos postos consulares, entidades públicas e privadas em matéria de vistos e circulação de pessoas

Indicador 3 – Tempo médio de tratamento da informação a transmitir

Não tendo sido possível até à data dispor de um gestor documental DGACCP que permita associar o número de entradas e correspondentes saídas, procedeu-se à avaliação por amostragem de 5 processos da DSVCP que deram entrada, calculando-se assim o tempo médio de resposta aos pedidos de informação.

Resultado: 10 dias Previsão: 8 -10 dias

Objetivo 4 – Promover a reciclagem dos funcionários consulares mediante a realização de ações de formação em vários postos consulares

Indicador 4 – Taxa de execução do plano de formação previsto para os funcionários consulares

Este objetivo foi retirado em virtude de falta de verba disponível para a sua execução.

Objetivo 5 – Assegurar a elaboração de contributos para visitas oficiais

Indicador 5 – Percentagem de contributos entregues no prazo previsto

Resultado: 100% Previsão: 90 a 100%

Objetivo 6 – Garantir a instrução dos processos de aprovação de Acordos bilaterais de supressão de vistos

Indicador 6 – Tempo médio de instrução dos processos da receção dos Acordos assinados ao envio para a BDA

Resultado: 6 dias úteis Previsão: 8-10 dias úteis



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Indicador 7 - Tempo médio de instrução dos processos da receção das cópias certificadas ao envio para o DAJ

Resultado: 21 dias Previsão : 20 -30 dias úteis

Objetivo 7 – Assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito do Protocolo celebrado com Angola

Indicador 8 – Prazo médio de resposta

Foi feito o acompanhamento de todas as situações submetidas, quer por cidadãos portugueses como angolanos, no âmbito do Protocolo, tendo sido dada resposta aos requerentes num prazo médio de 1,5 dia (Anexo II).

Resultado: 1,5 dias Previsão : 2 - 3 dias

Objetivo 8 – Efetuar follow-up da Avaliação e correta aplicação do acervo Schengen ao Consulado Geral em Luanda

Indicador 9 – Prazo de resposta aos relatórios de recomendações dos peritos UE

Resultado: 9 dias Previsto: 5 a 10 dias úteis

Objetivo 9 – Acompanhar a implementação do sistema VIS

Indicador 10 – Percentagem de solicitações respondidas no prazo previsto

Resultado: 80% Previsto: 75% a 85%

Objetivo 10 – Uniformizar e assegurar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos, designadamente a investidores estrangeiros

Indicador 11 – Tempo médio de concessão de vistos de negócios

Resultado: 0,83 Previsto: 1 a 3 dias

Indicador 12 – Tempo medido de concessão de vistos de instalação

Resultado: 12,66 Previsto: 13 a 15 dias

Objetivo 11 – Assegurar a análise dos pedidos de visto de curta duração, sem ou com consultas a outros Serviços, e de longa duração nos prazos definidos

Indicador 13 – Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração sem consultas a outros serviços



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Resultado: 0,16 dias Previsto: 2 - 3 dias

Indicador 14 - Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração com consultas a outros serviços

Resultado: 8,17 dias Previsto: 15 -20 dias

Indicador 15 - Tempo médio de análise dos pedidos de visto de longa duração

Os tempos médios de análise dos pedidos de visto são os seguintes:

Resultado: 1,85 dias Previsto: 12 - 14 dias

c) Eficiência económico-financeira

Objetivo 12 – Reorganizar os serviços ao nível das comunicações com outros departamentos e postos consulares, tendo em vista a redução de custos de aquisição de bens e serviços

Indicador 16 – Taxa de execução das medidas previstas

A introdução de alterações na Rede de Pedidos de Visto (RPV) passou a permitir enviar os documentos instrutórios dos pedidos de visto eletronicamente, associados ao PRT, em grande parte dos postos consulares portugueses. Esta nova funcionalidade permitiu economizar papel, toner e custos em comunicações que anteriormente eram feitas via fax.

Resultado: 100% Previsto: 75% a 85%

d) Recursos Humanos

Objetivo 13 – Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores

Indicador 17– Taxa de execução do plano de formação aprovado

- DAIPC- Formação sobre as Novas funcionalidades da RPV- DS VCP, 29 de fevereiro e 1 de março de 2012: 14 participantes (Anexo III)
1ª Parte – *VIS mail*;
2ª Parte - envio de documentos recebidos dos postos consulares via *webservices* para outros departamentos (SEF)
- DAIPC- Formação sobre a Audiência prévia – duração ½ dia – participantes : 6 técnicos analistas e 2 técnicos profissionais.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

- DGA – Sistema eletrónico de deslocações de serviço – duração 2 horas – 4 participantes.
- Formação “*on the job*”

Lei 29/2012 — 1 hora / semana – participaram 6 técnicos analistas.

Esclarecimentos sobre a aplicação prática regras SCHENGEN – 2 horas/semana – participantes : 6 técnicos analistas.

A formação dos colaboradores continua aquém do desejável, pois o número de efetivos não é suficiente para que a sua dispensa permita assegurar o normal funcionamento da Direção de Serviços. A aprendizagem continua a ser feita “*learning by doing*”.

Resultado: 100% Previsto: 75% a 85%

Indicador 18– Nível de satisfação dos colaboradores

Os funcionários da DS VCP, ao serviço durante o ano de 2012, participaram na realização de inquéritos tendo-se obtido a classificação ponderada de grau de satisfação de Pouco Satisfeito (13 respostas).

Muito Satisfeito – valor 5 - 0 elementos

Satisfeito – valor 4 - 4 elementos

Pouco Satisfeito –valor 3- 9 elementos

Insatisfeito – valor 2 - 0 elementos

Muito Insatisfeito – valor 1 - 0 elementos

Média ponderada – 3,447

Resultado: 3,447 Previsto: 3 a 4

Em relação à formação conviria sublinhar o facto de nenhum dos funcionários ter sido selecionado para frequentar qualquer das ações de formação em que se haviam inscrito em 2012 no âmbito da Candidatura POPH 9.3.3 – Conteúdos Programáticos Significado SGMNE, à exceção das referidas, por exigência de funcionamento da DSVCP.

VI. Autoavaliação Final da DSVCP

No cômputo geral, esta Direção de Serviços correspondeu às expectativas e previsões para o ano de 2012, como exposto anteriormente, e superou algumas das metas que se propôs atingir.

Em particular, no âmbito dos Acordos bilaterais na área de vistos e circulação de pessoas, conseguiu-se a regularização total dos processos de aprovação em atraso.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

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 elaboração de contributos para as visitas oficiais, iii) assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito do Protocolo celebrado com Angola e iv) a redução do tempo de análise dos pedidos de visto de curta duração, com ou sem consulta, e de longa duração.

Relativamente aos objetivos atingidos, salientam-se: i) o *Follow-up* da Avaliação sobre a correta aplicação do acervo SCHENGEN no domínio da Proteção de Dados e sobre a correta aplicação do acervo Schengen aos postos CG em Luanda e ii) o acompanhamento da implementação do sistema VIS.

Todavia, à semelhança dos anos anteriores, a superação de um maior número de objetivos só foi possível graças a um redobrado empenho dos membros da equipa DSVCP, de equipamento informático mais atualizado (em parte conseguido) e de um significativo aumento de postos informatizados.

Face a quanto precede, esta Direção de Serviços considera que cumpriu, na generalidade, os objetivos propostos.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Direção 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%	4,68	117,00%	5	5,000		
			Q	Melhor articulação com entidades públicas e privadas promotoras de Conferências, Congressos e grandes eventos	N.º de reclamações apresentadas pelas entidades promotoras	[1 a 2]	7,5%	0	5				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	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%	10 dias	100%	3	4,200	4,308	
			EF	Promover a reciclagem dos funcionários consulares mediante a realização de acções de formação em vários postos consulares	Taxa de execução do plano de formação previsto para os funcionários consulares	[75% a 85%]							
			ef	Assegurar a elaboração de contributos para visitas oficiais	Percentagem de contributos entregues no prazo previsto	[90% a 100%]	5,0%	100%	5				
			ef	Garantir a instrução dos processos de aprovação de Acordos bilaterais de supressão de vistos	Tempo médio de instrução dos processos da recepção dos Acordos assinados ao envio para a BDA	[8 a 10 dias úteis]	3,0%	6 dias	125%	5			
					Tempo médio de instrução dos processos da recepção das cópias certificadas ao envio para o DAJ	[20 a 30 dias]	4,0%	21	100%	3			
			ef	Assegurar a resposta às solicitações dos requerentes no âmbito do Protocolo celebrado com Angola	Prazo médio de resposta	[2 a 3 dias]	5,0%	1,5 dias	125,00%	5			
			ef	Efectuar follow-up da Avaliação e correcta aplicação do acervo Schengen ao Consulado Geral em Luanda	Prazo de resposta aos relatórios de recomendações dos peritos UE	[5 a 10 dias úteis]	5,0%	9 dias	100%	3			
			ef	Acompanhar a implementação do sistema VIS	Percentagem de solicitações respondidas no prazo previsto	[75% a 85%]	5,0%	80,00%	100%	3			
			ef	Uniformizar e assegurar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos, designadamente a investidores estrangeiros	Tempo médio de concessão de vistos de negócios	[1 a 3 dias]	5,0%	0,83	117,00%	5			
					Tempo médio de concessão de vistos de instalação	[13 a 15 dias]	5,0%	12,66	102,62%	5			
					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%	0,16	192%			5
Tempo médio de análise dos pedidos de visto de curta duração com consultas a outros Serviços	[15 a 20 dias]	3,0%	8,17	145,53%		5							
			Tempo de análise dos pedidos de visto de longa duração	[12 a 14 dias]	3,0%	1,85	184,59%	5					
	Financeira	Eficiência económico-financeira		Reorganizar os serviços ao nível das comunicações com outros departamentos e postos consulares, tendo em vista a redução de custos de aquisição de bens e serviços	Taxa de execução das medidas previstas	[75% a 85%]	6,3%	100%	117,65%	5	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%	100%	117,65%	5	4,000		
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 4]	5,0%	3,447	100%	3			
Dirigente:	Dra. Maria de Fátima Mendes												
Data:													
							100%					AVALIAÇÃO	4,308



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Direção de Serviços Regional

I – NOTA INTRODUTÓRIA

1. CARACTERIZAÇÃO DA DIREÇÃO DE SERVIÇOS REGIONAL – DSR/PORTO

1.1 COMPETÊNCIAS LEGAIS:

A Portaria nº 30/2012, de 31 de janeiro, veio determinar a nova estrutura nuclear dos Serviços e competências das respetivas unidades orgânicas.

Dessa estrutura nuclear faz parte, como unidade orgânica, a Direção de Serviços Regional, com sede no Porto, *artº. 5º. daquela Portaria, definindo as competências da DSR em articulação com as mais Direções de Serviços da DGACCP, a saber:*

- a) Cooperar na preparação da saída para o estrangeiro de portugueses que desejem emigrar, prestando-lhes, designadamente, a informação e o apoio adequados;
- b) Cooperar na prevenção de atividades ilícitas referentes à emigração;
- c) 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;
- d) Colaborar no acolhimento dos portugueses regressados a Portugal em situação de doença ou de outra forma de vulnerabilidade, prestando-lhes a necessária assistência imediata;
- e) 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;
- f) Desempenhar quaisquer outras funções que lhes sejam determinadas pelo Diretor-Geral.

1.2. RECURSOS HUMANOS

CATEGORIA	OBSERVAÇÕES
3 Técnicos Superiores	- dos quais um é Diretor de Serviços Regional em Comissão de Serviço
3 Assistentes Técnicos	- dos quais 1 esteve de Baixa desde setembro 2011, tendo-se aposentado em novembro 2012 - outro atingiu os 65 anos
1 Assistente Operacional	- aposentação já requerida



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

1.3.

Mantendo a opinião expressa nos relatórios dos anos anteriores ou seja a continuação da insuficiência de recurso humanos, não deixamos de cumprir integralmente aquilo a que nos tínhamos proposto no Plano de Atividades de 2012.

Apesar das competências da DSR, em função dos novos fluxos migratórios, que atualmente se vivem, implicarem um acréscimo de serviço, e que, esses novos fluxos trazem novos problemas, quer de índole jurídica, mas sobretudo das duplas-tributações, da aplicação dos Regulamentos Comunitários em sede de Abono de Família, da Segurança Social em geral, da Campanha "Trabalhar no Estrangeiro", etc, o atual Quadro Técnico ainda consegue responder às necessidades do Serviço, o que também se verifica no Quadro Administrativo, graças ao esforço e dedicação dos funcionários que duplicaram a sua atividade, especialmente quanto à nova competência do Serviço, no que diz respeito à legalização de documentos para países não subscritores da Convenção de Haia, que em média se traduz, mensalmente, em 1000 atos administrativos.

Também, e no aspeto social, temos verificado um aumento substancial das nossas intervenções no domínio das repatriações, deportações e regresso em situação de precaridade.

Finalmente, e não menos importante, o Projeto dos Gabinetes de Apoio ao Emigrante (GAE), na sequência dos "Acordos de Cooperação" com as Câmaras Municipais, cuja estatística demonstra o acréscimo de movimentos de ano para ano.

Em 2012 estavam contratualizadas **noventa e duas (92)** Câmaras Municipais, sendo ideia do *Senhor Secretário de Estado das Comunidades Portuguesas* cobrir a maior parte do país, até ao fim da presente legislatura, **anexo I**

Cifrando-se o número dos nossos atendimentos em **22000** (DSR **18077**; aos GAE's **3923**), a nossa capacidade de resposta poderá não ser tão célere, como atualmente é. Mantivemos a metodologia de atendimento através do Quiosque Multimédia, com um sistema de senhas numeradas, o que permite, não só a contabilização objetiva dos utentes atendidos, mas também a noção exata dos tempos de espera a atendimento, possibilitando uma melhoria constante do Serviço.

Contudo, mantemos o alerta para o facto de não possuímos qualquer funcionário na receção do Serviço, não só por uma questão de segurança, mas acima de tudo por uma questão de operacionalização do Serviço.

De realçar, no âmbito da nossa ligação com os GAE's a manutenção do Portal dos GAE's, com, entre outras, 4 valências principais:

- melhoria da interação da DSR/Porto com o GAE's e entre estes (Cyber Café e Chat)
- eficiência na divulgação de informação junto dos GAE's;
- levantamento da população migrante por Concelho através da criação de ficha de utente no Portal;



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

- monitorização dos movimentos dos GAE's através dos registos de atendimentos efetuados no Portal.

Embora seja nossa intenção, a curto prazo, formalizar uma proposta para melhor operacionalizar o Portal, não podemos deixar de referenciar muitas perturbações técnicas durante o ano de 2012.

1.4. INSTALAÇÕES

A DSR / Porto funciona em instalações cedidas pela Direção-Geral do Património, sem pagamento de qualquer renda.

São instalações funcionais, com boa localização, em bom estado de conservação e adaptadas a um Serviço Público com atendimento público a utentes. Estes possuem uma Sala de espera confortável, aquecimento central e duas casas de banho para ambos os sexos.

Apesar disso, e considerando que a abertura ocorreu em 1999, seria conveniente proceder a uma nova pintura e outras pequenas reparações.

Também seria urgente, e no que diz respeito ao arquivo, a aquisição de estantes.

Em termos de segurança as instalações estão equipadas com indicadores luminosos assinalando as saídas de emergência, possuindo, também, equipamento contra incêndio (extintores e central de aviso sonoro).

Os gabinetes dos funcionários possuem todas as características para um ambiente de trabalho agradável, devidamente equipados com moderno sistema informático, aquecimento central, luz direta, etc.

Introduzido em 2010, o Quiosque Multimédia, com um sistema de senhas individualizadas, quer para serviços administrativos, senhas A e B, quer para os atendimentos efetuados pelos técnicos, senhas C, D, E e F (1ª vez) e G (utentes de mobilidade reduzida), constitui uma mais-valia para a gestão do serviço, não só por um controlo mais objetivo do número de pessoas atendidas, mas também uma melhor racionalização dos tempos de espera e atendimento.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

II – COMPETÊNCIAS

2.

Sendo a missão genérica da DGACCP a gestão dos postos consulares e da realização da proteção consular, assegurando a efetividade e a continuidade da ação governativa no âmbito da política de apoio à emigração e às comunidades portuguesas, a DSR do Porto assume a sua especificidade própria, dado o caráter de transversalidade na sua atuação, aliás reconhecida na Portaria 30/2012, de 31 de janeiro, porquanto uma só estrutura orgânica “trabalha” todas as questões relativas à emigração e às comunidades portuguesas.

Resultam, daqui, dois fatores:

1. O reconhecimento da transversalidade da DSR em relação a todas as Direções de Serviços da DGACCP, quando manda articular com aquelas;
2. Embora a delimitação da competência geográfica da DSR seja a Zona Norte do país, por força da nova realidade dos fluxos migratórios, temos verificado que a nossa ação, especialmente informativa, se tem estendido a todo o país, sendo frequente sermos contactados por residentes em todos os distritos de Portugal.

2.1. Artº. 5º. al. a)

“Cooperar na preparação da saída para o estrangeiro de portugueses que desejem emigrar, prestando-lhes, designadamente, a informação e o apoio adequados”.

As circunstâncias dos anos anteriores relativamente à realidade migratória não sofreram grandes alterações porquanto continua a acentuar-se a existência de fluxos migratórios, para os países habituais da União Europeia recetores de mão de obra portuguesa, como é o caso da França, Luxemburgo e Inglaterra, mantendo-se as razões de ordem económica – *desemprego, baixos salários, outras oportunidades de vida* -, políticas – *mobilidade, livre circulação, Schengen* -, *embaratecimento de transportes*, possuindo, contudo, características específicas: sazonalidade, habilitações literárias mais elevadas.

Acresce a estes destinos, e cada vez mais, o movimento de portugueses para Moçambique e principalmente Angola, atrevendo-nos a afirmar que o principal destino dos portugueses, embora com características próprias, seja Angola.

É enquadrada nesta realidade que a DSR / Porto, em articulação com os serviços centrais, desenvolve as suas ações no âmbito desta competência:

2.2 – AÇÕES DESENVOLVIDAS:

- Foram efetuadas ***trezentas e vinte (320)*** consultas, sendo que ***oitenta (80)*** corresponderam a consultas formais, na sequência das quais foram estudadas as condições contratuais oferecidas, verificada a veracidade das ofertas e confirmada a existência das empresas estrangeiras



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

contratantes, através da colaboração dos nossos Consulados e da consulta às autoridades do registo comercial de vários países e os restantes **240** a consultas não presenciais, via telefone, de utentes que não quiseram deixar identificação, **anexo II.**

- Foram prestadas cerca de cinquenta (**50**) informações solicitadas pelos GAE.
- Insistimos na Campanha “Trabalhar no estrangeiro”, com a distribuição dos folhetos e cartazes junto das Câmaras Municipais com Gabinetes de Apoio ao Emigrante, com o pedido expresso de divulgação nas Juntas de Freguesia e outros locais de visibilidade pública. Também foram efetuados **dois (2)** Programas na Rádio Placard – Porto, com um excelente feedback, porquanto os Serviços foram procurados por muitos utentes.
- Encaminhamos para os Conselheiros da REDE EURES / IEFPP muitos destes utentes, Conselheiros com quem, ao longo do ano, mantivemos estreita colaboração.

2.3– Artº. 5º al.b)

“Cooperar na prevenção de atividades ilícitas referentes à emigração”

Como já se referiu a “angariação” de candidatos, através de anúncios dos jornais está cada vez mais sofisticada.

A repressão destas atividades está a cargo da Autoridade para as Condições de Trabalho, Ministério Público (quando há indícios de burla) e Polícia Judiciária.

É com estas entidades públicas que trabalhamos na prevenção das situações ilícitas:

- nas questões emergentes da violação dos direitos laborais verificadas no estrangeiro, quando estão em causa empresas portuguesas, os utentes foram remetidos para a ACT e Ministério Público junto dos Tribunais do Trabalho.
- foi adotada uma nova metodologia relativamente às questões laborais emergentes do direito de cada país, com a elaboração da respetiva queixa diretamente junto das autoridades competes desses países, como incidência especial nos casos da Espanha e França.
- foi prestado apoio informativo e jurídico (avaliação da legalidade dos contratos de trabalho, verificação da existência das empresas / aos pedidos formulados pelos GAE).



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

2.4– Artº. 5º al.c)

"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".

2.4.1 – Movimento Gabinete Jurídico: anexo III.

As questões de regresso e reinserção continuam a ser a vertente essencial deste Serviço Regional. Os novos fluxos migratórios, com as características já apontadas, trazem novos problemas, nomeadamente no aspeto jurídico, fiscal e social. (*duplas* tributações, impostos de portugueses a trabalhar na Holanda e no Reino Unido,

reconhecimento de sentenças estrangeiras de divórcio, etc.), questões que nos obrigam a uma atualização permanente de legislações estrangeiras.

A par destas novas questões, continuamos a tratar dos assuntos de portugueses já regressados ou em vias de regresso (as solicitações dos nossos Consulados sobre estas matérias do regresso e reinserção aumentaram exponencialmente): *segurança social, investimento, reconhecimento e equivalência de habilitações literárias, legalização automóvel, declarações para ingresso no ensino superior, troca de carta de condução, etc., etc.*

Apesar de muitas questões tratadas neste Serviço Regional do Porto terem transitado para a alçada dos Gabinetes de Apoio ao Emigrante, facto é que se verificou um aumento do movimento processual:

- **Processos abertos: 559** (Assuntos Sociais, Assuntos Jurídicos e Legalização de Automóveis)
- **Atendimentos: 5333** (atendimentos presenciais)
- **Declarações: 5** (ingresso no ensino superior + troca de carta de condução + efeitos bancários)
- **Legalização de documentos: 13.369** para países não subscritores da Convenção de Haia, dos quais 12.471 referem-se os processos individuais abertos, correspondendo, aproximadamente, a cerca de **64.060 documentos** legalizados.

2.4.2 – Movimento administrativo: anexo III

Total dos ofícios, faxes e e-mails entrados e saídos e declarações (**6535**).
(Estes elementos serão indicados no item "Indicadores Administrativos")



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

2.5 – Artº. 5º al.d)

"Colaborar no acolhimento dos portugueses regressados a Portugal em situação de doença ou de outra forma de vulnerabilidade, prestando-lhes a necessária assistência imediata" – anexo IV.

2.5.1. Verificou-se um aumento substancial relativamente ao ano de 2011, especialmente, no que diz respeito às deportações e repatriamentos:

- **4** transladações / óbitos;
- **1** internamento em instituição hospitalar
- **20** deportações;
- **3** detenções
- **14** repatriamentos

Tal como no ano passado, permitimo-nos chamar a atenção para o caso das deportações que na sua quase totalidade são dos EUA, embora se tenha verificado um acréscimo dos casos do Canadá. Na generalidade dos casos trata-se de indivíduos entre os 30 e os 40 anos, deportados na sequência de decisões judiciais (*tráfico de drogas, violência doméstica e roubos*) e que nunca adquiriram a nacionalidade americana.

A dificuldade destes casos reside no facto de não possuírem familiares em Portugal, estarem completamente desenraizados da sociedade portuguesa, de não falarem corretamente a língua portuguesa e, psicologicamente arrasados.

A colaboração dos Serviços de Emergência Social dos diversos ISS. EP / CDSS tem sido fundamental. Os deportados são alojados em unidades hoteleiras (pensões) que trabalham com a Segurança Social, a alimentação é garantida pelo tempo necessário, é efetuada uma avaliação pelas técnicas de Serviço Social relativamente à reinserção dos mesmos, com o objetivo de planificar um projeto de vida.

Infelizmente temos verificado, por razões de ordem orçamental, que a capacidade de resposta da segurança social já não é tão célere, o que nos coloca situações muito problemáticas.

Paralelamente, quando se trata de indivíduos em idade ativa, solicitamos a colaboração dos Centros de Emprego no sentido de inserção no mercado de trabalho, eventual frequência de Formação Profissional, aprendizagem de língua portuguesa, etc.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

2.6. - Artº. 5º al.e)

"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"

2.6.1 – Acordos de Cooperação entre a DGACCP e as Câmaras Municipais para abertura de Gabinetes de Apoio ao Emigrante:

- Foram celebrados **2 Acordos de Cooperação** (a assinatura destes Acordos de Cooperação está sujeita à disponibilidade do Secretário de Estado das Comunidades Portuguesas). **anexo V**;

- Também foi efetuada a distribuição do respetivo "Dossier de Apoio" bem como a formação profissional aos responsáveis desses gabinetes.

- Também foi efetuada formação a novos técnicos de alguns Gabinetes já existentes, bem como a técnicos já em função.

- Estão em funcionamento, até 31 de dezembro de 2012, **92 GAE**;

- Foram fornecidas **3971** informações técnicas solicitadas pelos GAE, **anexo VI**;

2.6.2 – Movimento estatístico dos GAE:

- **anexo VII**.

2.7 – Artº. 5º al.f)

"Desempenhar quaisquer outras funções que lhes sejam determinadas pelo Diretor-Geral".

Na sequência das orientações do Sr. Diretor-Geral dos Assuntos Consulares e Comunidades Portuguesas, foram efetuadas diversas reuniões / participações / representações.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

2.8 – Relatório síntese QUAR DSR - Porto

Objetivo 1: Implementar uma metodologia de avaliação de satisfação dos utilizadores:

Indicador 1(3 a 4): Nível de satisfação dos utilizadores:

Resultado: 4.75 – Superado

Fonte de verificação: 200 inquéritos em arquivo

Foram efetuados 200 questionários de satisfação dos utentes, 100/semestre, com a utilização de formulário próprio, com o objetivo de apurar o grau de satisfação dos utentes e modificar os aspetos menos positivos. De realçar que, dos 200 inquéritos efetuados, não se verificou qualquer indicação de “insatisfação”.

Indicador 2 (3 a 4): Nível de satisfação dos GAE:

Resultado: 4.58 – Superado

Fonte de verificação: 10 inquéritos aos GAE em arquivo

Pretendeu-se, através de inquérito próprio, avaliar o grau de satisfação dos GAE’s nas valências “Imagem Global da Organização”, “Envolvimento e Participação”, “Acessibilidade” e “Produtos e Serviços”.

Objetivo 2: Implementar um conjunto de medidas visando a melhoria do apoio técnico aos Gabinetes de Apoio ao Emigrante:

Indicador 3 (75% a 85%): Percentagem de respostas face às solicitações:

- Todos os pedidos de informação, 3923, foram respondidos.

Resultado: 100% - Superado

Fonte de verificação: Estatística anual dos atendimentos da DSR aos GAE

Indicador 4(2 a 3 dias): Tempo de resposta:

Resultado: 2 dias – Atingido

Fonte de verificação: Despachos do Diretor de Serviços da DSR

Considerando a permanente mutação das matérias abordadas, na sequência das especificidades dos novos fluxos migratórios, especialmente matérias ligadas aos diversos sistemas estrangeiros de segurança social, fiscais e sociais, pretendeu-se que os Gabinetes de Apoio ao Emigrante se mantivessem permanentemente atualizados.

Objetivo 3: Implementar um conjunto de medidas, melhorando o apoio aos utentes do Serviço (com exceção dos GAE):

Indicador 5 (8000 a 8500): Número de pessoas abrangidas

Resultado: 13369 - Atingido

Fonte de verificação: Estatística anual da DSR

Indicador 6 (75% a 85%): Percentagem de resposta face às solicitações

Resultado: 100% - Superado

Fonte de verificação: Estatística anual da DSR



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Trata-se de legalizações de documentos para países não subscritores da Convenção de Haia. Considerando a importância da nossa ação, não só no âmbito da Diplomacia Económica, mas também dos processos individuais migratórios, pretendeu-se dar resposta rápida às solicitações, com especial incidência para os documentos suporte de processos de exportação de mercadorias. Como metodologia, foi deliberado que os processos até 20 documentos fossem entregues no próprio dia.

Contrariamente ao esperado, o número de atendimentos foi largamente ultrapassado, porquanto, verificou-se um acréscimo não expectável de movimentos, com especial incidência para Angola e Moçambique, acréscimo que se verificou a partir do 2º semestre, o que não permitiu a alteração do objetivo.

Objetivo 4: Efetuar avaliação dos GAE protocolados em 2004:

Indicador 7 (75% a 85%): Taxa de GAE's protocolados em 2004 face ao previsto (12)

Resultado: 83% – Atingido

Fonte de verificação: 10 inquéritos aos GAE em arquivo

Pretendeu-se, através de inquérito próprio, avaliar o grau de satisfação dos GAE's nas valências "Imagem Global da Organização", "Envolvimento e Participação", "Acessibilidade" e "Produtos e Serviços".

Apesar das nossas insistências, não conseguimos obter a avaliação de 2 GAE.

Objetivo 5: Assegurar a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses regressados em situação de precariedade económica e social:

Indicador 8 (10 a 20): Número de pessoas abrangidas:

Resultado: 42 – Superado

Fonte de verificação: Estatística anual da DSR

Indicador 9 (75% a 85%): Percentagem de respostas às solicitações:

Resultado: 100% - Superado

Fonte de verificação: Estatística anual da DSR

Também se verificou, neste objetivo, um acréscimo não expectável de portugueses regressados em situação de precariedade, consequência da crise que se verifica em países onde existem fortes comunidades portuguesas.

Como metodologia, continuamos a optar por "não despejar" as pessoas na Segurança Social, antes pretendemos inseri-las na sociedade através de um projeto de vida em colaboração com as estruturas da Segurança Social e do Emprego e Formação Profissional.

Objetivo 6: Assegurar a continuação da campanha "Trabalhar no Estrangeiro":

Indicador 10 (75% a 85%): Percentagem de respostas às solicitações:

Resultado: 100% – superado

Fonte de verificação: Estatística anual da DSR



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
DIREÇÃO-GERAL DOS ASSUNTOS CONSULARES E DAS COMUNIDADES PORTUGUESAS

Tendo-se verificado o acentuar da vontade dos portugueses em iniciar um processo migratório, em colaboração com os Gabinetes e demais entidades envolvidas (jornais, rádios), reforçaram-se as ações de divulgação da campanha "Trabalhar no Estrangeiro". Pretendeu-se, através de mecanismos próprios, que esses processos migratórios fossem efetuados com rigor e segurança.

Objetivo 7: Reorganizar os serviços ao nível das comunicações com outros departamentos e postos consulares, tendo em vista a redução de custos de aquisição de bens e serviços

Indicador 11 (75% a 85%): Taxa de execução das medidas previstas

Resultado: 100% - superado

Fonte de verificação: Informação DGA

Pretendeu-se, com a utilização dos novos meios informáticos de comunicação, racionalizar, mesmo substituir, os meios clássicos de comunicação (telefone/fax), com a inerente redução de custos. Os resultados abaixo expressos resultam de uma comparação com os elementos fornecidos pela DGA, relativamente ao mesmo objetivo da DGACCP, onde se concluiu a redução de custos de 23%.

Objetivo 8: Assegurar um conjunto de políticas de gestão de pessoas, visando a qualificação, capacitação e satisfação dos colaboradores:

Indicador 12 (75% a 85%): Taxa de execução do Plano de Formação aprovado

Resultado: 4 ações de formação – 100% - superado

Fonte de verificação: Estatística anual da DSR

Indicador 13(3 a 4): Nível de satisfação dos colaboradores:

Resultado: 4.30 - Superado

Fonte de verificação: Estatística anual da DSR

Objetivo interno, pretendeu-se assegurar uma política de formação profissional, não só na perspetiva da mera gestão dos RH, mas também possibilitar satisfação pessoal e profissional, com o objetivo de melhorar os serviços prestados.



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS
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%	4,75	118,75%	5	4,333		
					Nível de Satisfação dos GAE's	[3 a 4]	7,5%	4,58	114,50%	5			
			EF	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%]	7,5%	100%	117,65%	5			
					Tempo médio de resposta	[2 a 3 dias]	7,5%	2	100%	3			
			Implementar um conjunto de medidas melhorando o apoio aos utentes do Serviço (com exceção dos GAE)	N.º de pessoas abrangidas	[8000 a 8500]	7,5%	13369	157,28%	3				
				Percentagem de respostas face às solicitações	[75% a 85%]	7,5%	100%	117,65%	5				
Resultados-Chave do Serviço/ Actividade	Processos	Produção e Eficiência Operacional	EF	Efetuar avaliação dos GAE protocolados no ano de 2004 - 12	Taxa de GAE's Protocolados em 2004 face o previsto (12)	[75% a 85%]	6,5%	83%	100,00%	3	4,500	4,583	
			EF	Assegurar a qualificação e inserção dos emigrantes portugueses regressados em situação de precaridade económica e social (repatriações, deportações, expulsões e insuficiência económica)	N.º de pessoas abrangidas	[10 a 20]	5,0%	42	210%	5			
					Percentagem de respostas às solicitações	[78,5% a 85%]	5,0%	100%	117,65%	5			
			EF	Assegurar a continuação da campanha "Trabalhar no Estrangeiro"	Percentagem de respostas às solicitações	[75% a 85%]	15,0%	100%	117,65%	5			
	Financeira	Eficiência económico-financeira	Reorganizar os serviços ao nível das comunicações com outros departamentos e postos consulares, tendo em vista a redução de custos de aquisição de bens e serviços	Taxa de execução das medidas previstas	[75% a 85%]	6,3%	100%	117,65%	5	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%	100%	117,65%	5	5,000		
			Q		Nível de satisfação dos colaboradores	[3 a 4]	5,0%	4,30	107,50%	5			
Dirigente:	Dr. Jorge Oliveira						100%						
Data:													
											AVALIAÇÃO	4,583	