

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 no âmbito da protecção e administração consular, da coordenação e execução da política de apoio à emigração e comunidades portuguesas no estrangeiro, e da emissão e concessão de vistos Schengen e nacionais.

Objetivos Estratégicos

- OE 1: Garantir a prestação de apoio consular aos cidadãos portugueses no estrangeiro e aos cidadãos de outros Estados-membros da U.E.
- OE 2: Orientar e supervisionar a 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 recorrentes
- OE 5: 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

Objetivos Operacionais

EFICÁCIA

35,0%

O1. Garantir a eficácia da resposta em situações de emergência (OE1) Ponderação: 20,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 1: Percentagem de respostas às ações implementadas	n.d.	n.d.		80%	10%	100%	100%				

O2. Garantir a elaboração do Relatório Anual sobre Emigração (OE 5) Ponderação: 40,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 2: Prazo de Apresentação	n.d.	n.d.	n.d.	15 Dez.	15 dias	9 de Setembro	100%				

O3. Implementar medidas tendentes a promover a Marca Portugal (OE 5) Ponderação: 40,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 3: Percentagem de permanências consulares no estrangeiro, face às previstas por trimestre	n.d.	n.d.		80%	5,0%	100%	50%				
Ind 4: Tempo médio de resposta e tratamento da informação referente ao programa ARI.	n.d.	n.d.		4 dias	2 dias	1,5 dias	50%				

EFICIÊNCIA

35,0%

O4. Melhorar a resposta a pedidos dos postos consulares (OE 2) Ponderação: 20,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 5: Tempo médio de resposta às solicitações	25 dias			12 dias	6 dias	4,5 dias	100,0%				

O5. Uniformizar e melhorar a implementação de medidas tendentes à facilitação e concessão de vistos. (OE 3) Ponderação: 20,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 6: Tempo médio de concessão de vistos de curta duração	n.d.	0,83		4 dias	2 dias	0,83 dias	50,0%				
Ind 7: Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes	n.d.	n.d.		12 dias	6 dias	4,5 dias	50,0%				

O6. Garantir o apoio social e jurídico a cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, bem como aos que trabalham ou pretendem trabalhar no estrangeiro e aos já regressados (OE 3) Ponderação: 20,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 8: Percentagem do nº de pessoas abrangidas, face aos pedidos apresentados	n.d.	n.d.		90%	5%	100%	50,0%				
Ind 9: Percentagens de respostas às solicitações	n.d.	n.d.		90%	5%	100%	50,0%				

O7. Garantir a elaboração de relatórios de actividades dos postos consulares e seu tratamento (OE 2) Ponderação: 20,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 10: Taxa de execução, em função do número de postos consulares	n.d.	n.d.		90%	5,0%	100%	50,0%				
Ind 11: Percentagem de informação tratada	n.d.	n.d.		90%	5,0%	100%	50,0%				

O8. Melhorar o apoio ao associativismo e centros difusores de cultura portuguesa nas comunidades portuguesas (OE 1) Ponderação: 20,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 12: Taxa de execução das ações previstas, em função dos pedidos solicitados	n.d.	n.d.		90%	5,0%	100%	50%				
Ind 13: Taxa de resposta a solicitações, em função dos pedidos admitidos	n.d.	n.d.		90%	5,0%	100%	50%				

QUALIDADE

30,0%

O9. Implementar o novo modelo de relatório de actividades Ponderação: 50,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 14: Taxa de postos em que foi implementado	n.d.	n.d.		90%	5,0%	100%	100,0%				

O10. Garantir a satisfação dos utilizadores Ponderação: 30,0%

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 15: Nível de satisfação dos utilizadores externos	4,566	4,744		3,5	0,5	4,744	50,0%				

Ind 16: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	n.d.	n.d.		3,5	0,5	5	50,0%					
---	------	------	--	-----	-----	---	-------	--	--	--	--	--

Ponderação: 20,0%

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

Indicadores	2011	2012	2013	Meta 2014	Tolerância	Valor Crítico	Peso	Realizado	Taxa de Realização (%)	Classificação	Desvio
Ind 17: Taxa de execução do plano de formação aprovado	100%	100%		80%	5%	100%	50,0%				
Ind 18: Nível de satisfação dos colaboradores	3,979	3,950		3,5	0,5	3,979	50,0%				

Os objectivos mais relevantes são: **O2,O3, O4 e O9**

Recursos Humanos - 2014	Pontuação	Pontos Planeados	Pontos Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	20	2		-2
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equipa	16	11		-11
Diplomata	12	8		-8
Técnico Superior	12	24		-24
Assistente Técnico	8	29		-29
Assistente Operacional	5	4		-4
Total		78		

Nº de Efectivos no Serviço	31-12-2011	31-12-2012	31-12-2013	31-12-2014
Nº de efectivos a exercer funções no Serviço	108	89		

Recursos Financeiros (euros) - 2014	Orçamento	Realizado	Desvio
Orçamento Funcionamento	3.265.191,00 €		- 3.265.191,00 €
Aquisição de bens e serviços	919.852,00 €		- 919.852,00 €
Despesas com o Pessoal	2.041.339,00 €		- 2.041.339,00 €
Outras despesas correntes	304.000,00 €		- 304.000,00 €
PIDDAC	- €		- €
Outros			- €
Total	3.265.191,00 €		- 3.265.191,00 €

Indicadores	Fonte de Verificação
Ind 1: Percentagem de respostas às acções implementadas	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 2: Prazo de Apresentação	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 3: Percentagem de permanências consulares no estrangeiro, face às previstas por trimestre	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 4: Tempo médio de resposta e tratamento da informação referente ao programa ARI.	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 5: Tempo médio de resposta às solicitações	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 6: Tempo médio de concessão de vistos de curta duração	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 7: Tempo médio de resposta a pedidos de concessão de vistos a estudantes	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 8: Percentagem do nº de pessoas abrangidas, face aos pedidos apresentados	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 9: Percentagens de respostas às solicitações	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 10: Taxa de execução, em função do número de postos consulares	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 11: Percentagem de informação tratada	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 12: Taxa de execução das acções previstas, em função dos pedidos solicitados	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 13: Taxa de resposta a solicitações, em função dos pedidos admitidos	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 14: Taxa de postos em que foi implementado	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 15: Nível de satisfação dos utilizadores externos	Relatório dos questionários de satisfação
Ind 16: Nível de satisfação dos utilizadores da rede consular	Relatório de Atividades DGACCP / DS
Ind 17: Taxa de execução do plano de formação aprovado	Relatório do Plano de Formação
Ind 18: Nível de satisfação dos colaboradores	Relatório dos questionários de satisfação