



Plano de Atividades 2015

SEF – Motivados pelo futuro

Ficha Técnica

Título: Plano de Atividades do SEF de 2015

Autoria: O presente relatório de atividades foi elaborado pelo Gabinete de Estudos, Planeamento e Formação.

Coordenação: António Carlos Patrício e Pedro Dias.

Autoria: Ana Rita Ferreira, Alexandra Ramos Bento, Rui Machado e Joaquim Estrela.

Contactos

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
Av. do Casal de Cabanas,
Urbanização Cabanas Golf, Nº 1, Torre 3, Piso 2
2734-506 Barcarena, Oeiras

Telefone: 214 236 000 / 965 903 600
Fax: 214 236 640
E-Mail: sef@sef.pt
Sítio Internet: www.sef.pt

O GEPF agradece o apoio e colaboração prestada pela Direção do SEF e por todas as unidades orgânicas do Serviço, sem a qual a elaboração deste documento não teria sido possível.

Mensagem do Director Nacional do SEF

O ano de 2015 assume-se como o ano do aprofundamento do processo de modernização administrativa e de aproximação do Serviço aos cidadãos, apostando na simplificação de procedimentos, na promoção das novas tecnologias, na racionalização de recursos e na qualificação dos recursos humanos. Será, igualmente, o ano em que o necessário reforço do quadro de pessoal do SEF será concretizado através da conclusão do processo de admissão de novos elementos para a carreira de investigação e fiscalização e do respectivo estágio. No próximo ano, o SEF continuará a focalizar a sua ação em torno de cinco vertentes fundamentais da política de imigração: Atração (Captação e Facilitação através da informação e sensibilização sobre direitos e deveres, procedimento de obtenção de autorização de residência/reagrupamento familiar); Admissão (emissão de vistos e controlo de fronteiras); Permanência (concessão e renovação de títulos de residência, controlo da actividade e inspecção, prevenção e combate à imigração ilegal, ao tráfico de seres humanos, exploração laboral, sexual e mendicidade); Integração (agilização do Programa “SEF em Movimento” e dinamização do “Portal do Imigrante”); Regresso (gestão eficaz dos fluxos de migração irregular, estando igualmente interligada com as dimensões de readmissão e reintegração). No âmbito da política de asilo: informação direccionada a requerentes e beneficiários de protecção internacional (procedimento, direitos e deveres); solidariedade, promovendo a reinstalação de refugiados.

Tendo presente a conjuntura económica e social que o país continua a atravessar, torna-se imperativo prosseguir uma política de racionalização e redução de custos, procurando alcançar ganhos de poupança e de eficiência, tendo como visão um serviço público de qualidade que comporte custos mais reduzidos para os cidadãos. Nesse sentido, cumpre salientar que está prevista para o próximo ano a criação das Lojas do SEF na Universidade de Coimbra e na Universidade do Porto. É, pois, com base na premissa da prestação de um serviço de qualidade aos cidadãos que o capital humano do SEF tem potenciado uma resposta proactiva aos desafios emergentes da sociedade contemporânea e contribuído para a promoção do desenvolvimento cultural, social e económico da nossa sociedade. Saúdo por isso, como profundo agradecimento e orgulho, o forte empenho dos colaboradores do SEF na prossecução das atribuições que nos estão investidas.

Manuel Jarmela Palos

APRESENTAÇÃO

O Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, determina a obrigatoriedade da elaboração do Plano de Atividades, o qual deve discriminar os objetivos a atingir, programas a realizar e recursos a utilizar, constituindo um documento de fundamentação da proposta de orçamento.

O Plano de Atividades que ora se apresenta, recebe assim a designação de “Versão Orçamento”, uma vez que o citado diploma preconiza a correção do plano de atividades após a aprovação final da Lei do Orçamento.

O Plano de Atividades do SEF para 2015 procura dar cumprimento à estrutura estabelecida pelo Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, contemplando os seguintes capítulos:

- I. Nota Introdutória
 1. Ambiente Interno – o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
 2. Caracterização do Ambiente Externo
 3. Beneficiários do SEF e Serviços Prestados
 4. Síntese da envolvente externa e interna do SEF (Análise SWOT)
 5. Processo de elaboração do plano
- II. Objetivos e Estratégias
 1. Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo
 2. Orientações para as unidades descentralizadas (Unidades Homogéneas)
- III. Atividades Previstas e Recursos
 1. Recursos envolvidos
 2. Plano de Formação
- IV. Anexos

I – NOTA INTRODUTÓRIA

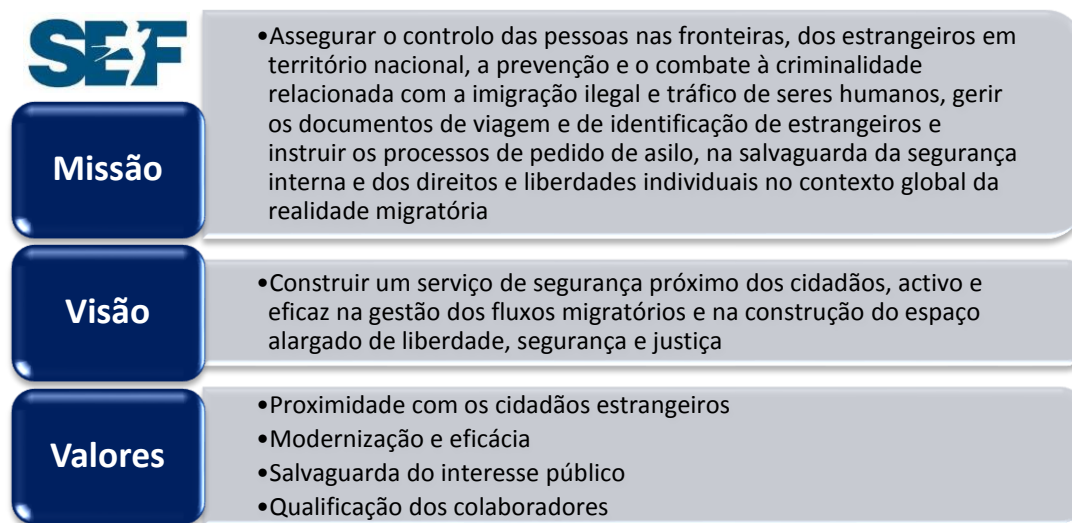
1. Ambiente Interno – o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

1.1 Âmbito, missão, visão e valores

O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) é um serviço de segurança integrado no Ministério da Administração Interna (MAI). No quadro da política de segurança interna, tem por objetivos fundamentais assegurar o controlo das pessoas nas fronteiras, dos estrangeiros em território nacional, a prevenção e o combate à criminalidade relacionada com a imigração ilegal e tráfico de seres humanos, promover, coordenar e executar as medidas e ações relacionadas com estas atividades e com os movimentos migratórios, gerir os documentos de viagem e de identificação de estrangeiros e proceder à instrução dos processos de pedido de asilo (figura 1).

A nível internacional, o SEF assegura, por determinação do Governo, a representação do Estado Português nos grupos de trabalho da União Europeia, bem como em organizações ou eventos internacionais relativos à sua área de atuação.

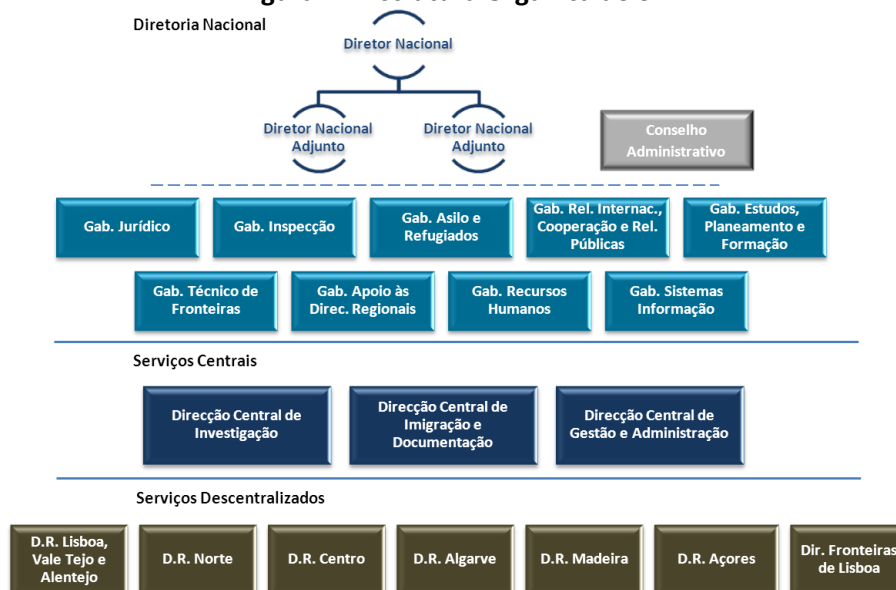
Figura 1 – SEF: Missão, Visão e Valores



1.2 Estrutura Orgânica

A estrutura orgânica do SEF é hierarquizada verticalmente, sob dependência do Ministro da Administração Interna, com autonomia administrativa, compreendendo os seguintes órgãos e serviços: Diretoria Nacional, Conselho Administrativo, Serviços Centrais e Serviços Descentralizados. Quanto à sua natureza, quer os Serviços Centrais, quer os Descentralizados integram Serviços Operacionais, que prosseguem diretamente atividades de investigação e fiscalização – áreas de missão –, e Serviços de Apoio, que desenvolvem um conjunto de atividades de apoio àquelas – áreas de suporte (figura 2).

Figura 2 – Estrutura Orgânica do SEF



A Diretoria Nacional compreende a Direção Nacional (Diretor Nacional e Diretores Nacionais Adjuntos) e os Gabinetes Jurídico (GJ), de Inspeção (GI), de Asilo e Refugiados (GAR), de Relações Internacionais, Cooperação e Relações Públicas (GRICRP), de Estudos, Planeamento e Formação (GEPEF), Técnico de Fronteiras (GTF), de Apoio às Delegações Regionais (GADR), de Recursos Humanos (GRH) e de Sistemas de Informação (GSI).

O Conselho Administrativo constitui-se como órgão de natureza consultiva com competência em sede de controlo interno, nomeadamente a fiscalização em matéria de gestão financeira e patrimonial do SEF.

Os Serviços Centrais são compostos pela Direção Central de Investigação (DCINV), a Direção Central de Imigração e Documentação (DCID), e a Direção Central de Gestão e Administração (DCGA).

Os Serviços Descentralizados estão distribuídos pelo território nacional e compreendem as Direções Regionais do Algarve (DRA), dos Açores (DRAç), do Centro (DRC), de Lisboa, Vale do Tejo e Alentejo (DRLVTA), da Madeira (DRM) e do Norte (DRN), bem como a Direção de Fronteiras de Lisboa (DFL). Cada Direção Regional tem diversas Delegações Regionais e um Departamento Regional de Investigação e Fiscalização (DRIF) e um Departamento Regional de Emissão de Documentos (DRED). Por outro lado, as Direções Regionais tutelam ainda os Postos de Fronteira das respetivas áreas de jurisdição, à exceção dos situados na área metropolitana de Lisboa que são tutelados pela DFL.

1.3 Recursos Humanos

O SEF vem assistindo a uma redução acentuada do número de colaboradores (figura 3) ao longo dos últimos anos, pelo que a concretização da admissão de novos colaboradores afigura-se essencial, nomeadamente no que refere ao aumento dos fluxos de pessoas nas fronteiras e prevenção e combate à imigração ilegal e tráfico de seres humanos.

Figura 3 – Caracterização geral dos Recursos Humanos

Redução acentuada do número total de colaboradores, conforme tendência verificada nos últimos anos	Em 2013: 1309 colaboradores
	Em 2012: 1333 colaboradores
	Em 2011: 1338 colaboradores
Envelhecimento da estrutura etária dos colaboradores	<p>Majoria (26,4% do total de colaboradores) situada na faixa etária dos 45-49 anos:</p> <p>125 colaboradoras género feminino (22,2%)</p> <p>220 colaboradores género masculino (29,5%)</p>
Repartição por géneros próxima da paridade	43% do género feminino: 563 colaboradoras
	57% do género masculino: 746 colaboradores
Nível de habilitações dos colaboradores relativamente elevado	494 colaboradores (38%) possuem formação de nível superior
	724 colaboradores (55%) possuem uma habilitação de nível secundário

2. Caracterização do Ambiente Externo

A caracterização do ambiente externo atende à particularidade do SEF deter competências na área da investigação criminal e, em simultâneo, competências administrativas nos domínios da entrada, permanência e afastamento de estrangeiros em território nacional e na emissão do passaporte comum português. A abordagem seguida procura ilustrar, de forma resumida¹, a conjuntura externa e possíveis implicações para a segurança interna, a caracterização da população estrangeira em Portugal, o desenvolvimento da construção europeia enquanto Espaço de Segurança, Liberdade e Justiça, as grandes linhas de orientação política no domínio da imigração e asilo, segurança interna e criminal, a conjuntura económica e financeira e o enquadramento jurídico da atuação.

¹Para uma caracterização mais aprofundada da envolvente externa do SEF, é relevante a consulta do Relatório Anual de Segurança Interna e o Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo relativos ao ano de 2013, bem como os estudos “A Organização das Políticas de Asilo e Imigração em Portugal” e “Relatório Anual de Política para a Rede Europeia das Migrações”.

Figura 4 – Caracterização do ambiente externo

Espaço de Segurança, Liberdade e Justiça

- Consolidação de uma política comum e um quadro legal harmonizado de imigração e asilo
- Supressão dos controlos nas fronteiras internas e o alargamento do Espaço Schengen
- Maior coerência na gestão das fronteiras externas com a operacionalização da Agências Europeias FRONTEX e EASO
- Promoção da cooperação e de um ambiente de confiança e interação entre as diversas autoridades policiais e judiciárias nacionais
- Desenvolvimento de mecanismos de combate ao terrorismo e à criminalidade organizada

Enquadramento legislativo

- Lei orgânica do SEF -(Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de outubro, alterado pelos Decreto-Lei n.º 240/2012, de 6 de novembro)
- Leis de Imigração (Lei n.º 23/2007, de 4 de Julho, alterada pela Lei n.º 29/2012, de 9 de Agosto), Asilo (Lei n.º 27/2008, de 30 de Junho) e Livre circulação de cidadãos da UE (Lei n.º 37/2006, de 9 de Agosto)
- Leis Penal e Processual Penal e de Organização da Investigação Criminal (Lei n.º 49/2008, de 27 de Agosto)
- Lei de Segurança Interna (Lei n.º 53/2008, de 29 de Agosto)
- Outros diplomas respeitantes ao Sistema de Segurança Interna, do Sistema de Informações da República Portuguesa, do Sistema de Investigação Criminal e do Sistema de Proteção Civil
- Planos Estratégicos nos domínios das Migrações e do Tráfico de Seres Humanos

Conjuntura externa e possíveis implicações para a segurança interna

- Fenómenos de risco que se configuram como potenciais ameaças: terrorismo, tráfico de pessoas, tráfico de armas e estupefacientes, cibercrimes, associações criminosas (narcotráfico, financiamento de organizações terroristas, facilitação da imigração ilegal, criminalidade económico-financeira), exploração de pessoas para fins laborais, sexuais e mendicidade
- Imigração ilegal: alteração da natureza dos fluxos migratórios (África, América Latina e Ásia); actividade de grupos criminosos (criminalidade organizada transnacional)

Conjuntura económica e financeira (projeções macroeconómicas para 2015)

- Aumento da procura interna (consumo público: -1,4%; consumo privado: 1,5%)
- Recuperação da actividade económica (variação do PIB de 1,5%)
- Redução da taxa de desemprego (14,8%)

Caracterização da população estrangeira residente em Portugal

- Nacionalidades mais representativas: Brasil; Cabo Verde; Ucrânia; Roménia; Angola
- Principais indicadores da actividade de controlo e permanência de estrangeiros em Portugal (recusas de entrada, afastamentos, contra-ordenações e ilícitos criminais associados aos fenómenos migratórios - auxílio à imigração ilegal, tráfico de pessoas, casamentos de conveniência) reflectem a estrutura da população estrangeira residente

Grandes linhas de orientação política no domínio da imigração e asilo, segurança interna e criminal (Programa do XIX Governo Constitucional e Grandes Opções do Plano para 2014)

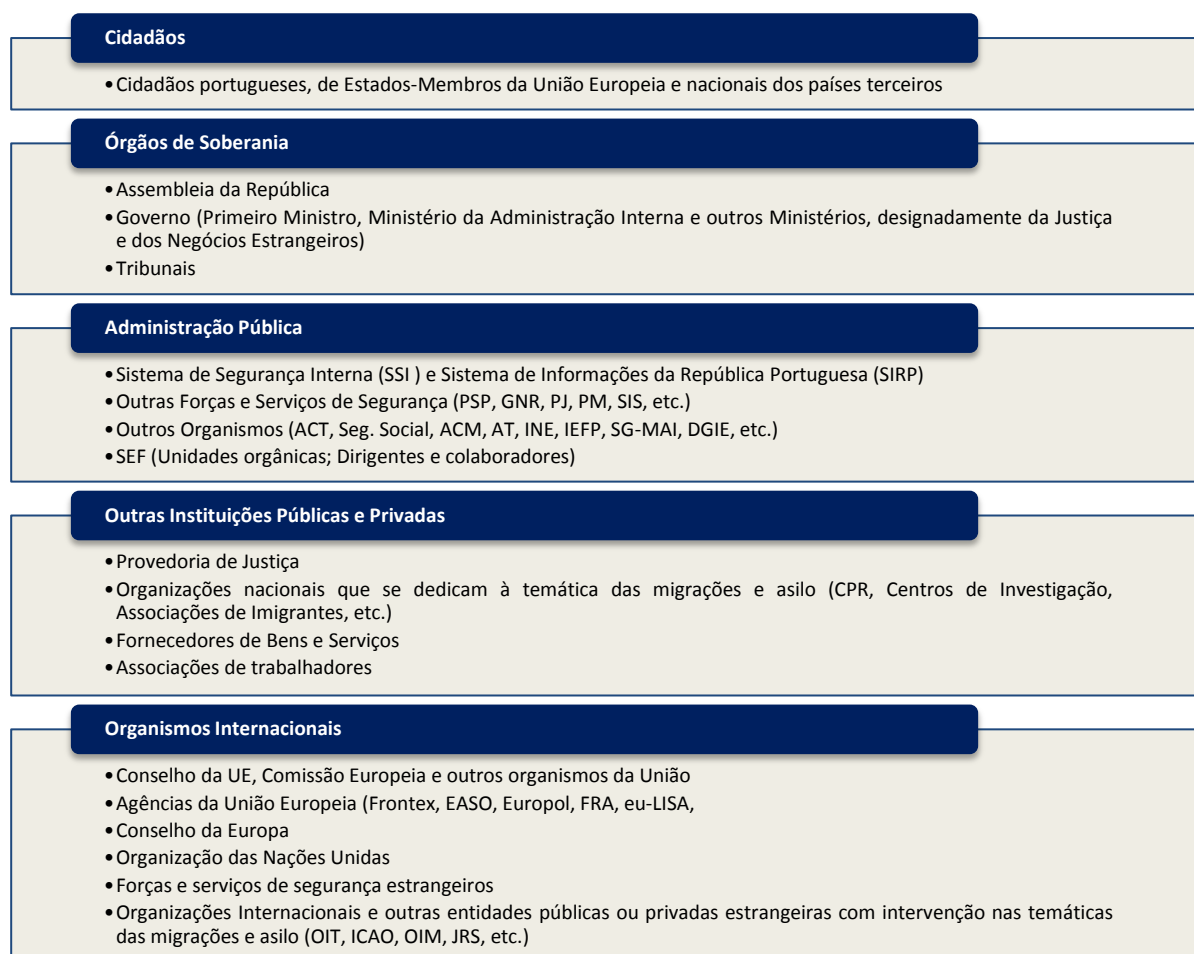
- Garantir a efectiva participação nacional nos organismos de gestão de fluxos fronteiriços
- Promover a articulação estratégica e operacional com as demais forças e serviços de segurança no âmbito das respectivas responsabilidades em matéria de estrangeiros e fronteiras, investigação criminal, segurança pública, informações e protecção civil
- Racionalizar a utilização dos meios existentes
- Estabelecer mecanismos permanentes de colaboração e articulação com os demais organismos que versem sobre as áreas da segurança interna, justiça e defesa
- Participar no reforço do sistema de protecção civil
- Reforçar as parcerias internacionais na área da gestão de fluxos fronteiriços, prosseguindo-se a luta contra a imigração clandestina e o tráfico de seres humanos
- Reforçar a cooperação no contexto do ajustamento do Tratado de Schengen e afins

3. Beneficiários do SEF e Serviços Prestados

3.1 Beneficiários do SEF

A atuação do SEF é dirigida a diversos grupos de públicos, designadamente Cidadãos, Órgãos de Soberania, Administração Pública, Outras Instituições Públicas e Privadas, Organismos Internacionais, os quais constituem as partes interessadas do SEF (figura 5).

Figura 5 – Identificação dos Stakeholders do SEF



A análise de *stakeholders*, ao sistematizar a informação sobre os intervenientes na organização (pessoas ou organizações), permite uma melhor adequação da atuação do SEF com vista ao sucesso das políticas de imigração e asilo, segurança interna e criminal (figura 6).

Figura 6 – Matriz de Stakeholders

		Nível de interesse	
		Baixo	Alto
Poder	Pouco	Esforço mínimo • Organismos internacionais • Fornecedores de Bens e Serviços	Manter informado/estreitar colaboração • Outras Instituições Públicas e Privadas • Associações de trabalhadores
	Muito	Manter satisfeito • Administração Pública	Gerir em proximidade • Cidadãos • Órgãos de Soberania • Unidades Orgânicas do SEF • Dirigentes e Colaboradores

Notas:

- Stakeholders de elevado interesse e elevado poder: intervenientes principais que se revestem como “elementos críticos” na atuação do SEF;
- Stakeholders de baixo interesse e elevado poder: intervenientes cujas prioridades não são as do SEF, mas que podem interferir com a atuação do Serviço;
- Stakeholders de elevado interesse mas como pouco poder: intervenientes cuja atuação deverá ser direcionada para a proteção dos seus interesses;
- Stakeholders de baixo interesse e com pouco poder: monitorização dos interesses e satisfação destes intervenientes.

3.2 Serviços prestados pelo SEF

Os serviços prestados pelo SEF foram agrupados em grandes áreas de negócio (figura 7), sem prejuízo da interação e complementaridade destes serviços, os quais concorrem para a prossecução da missão do SEF. A par dos serviços prestados, o SEF desenvolve ainda um conjunto de serviços e atividades que concorrem para a prestação das áreas de negócio (sistemas de informação, planeamento, gestão, consultoria jurídica, comunicação e controlo interno).

Figura 7 – Áreas de Negócio



As várias unidades orgânicas do SEF prestam o seu contributo a cada área de negócio, de forma a uma melhor alocação de recursos para fins de execução da estratégia definida (figura 8).

Figura 8 – Prestação de serviços pelas unidades orgânicas



Dos serviços prestados, como por exemplo a prevenção e repressão da criminalidade relacionada com a imigração ilegal e o tráfico de pessoas, a investigação de crimes de auxílio à imigração ilegal, angariação de mão-de-obra ilegal e outros com eles conexos, nomeadamente o crime de tráfico de pessoas (sem prejuízo das atribuições de outras entidades), a instrução de processos administrativos de expulsão e execução dos respetivos afastamentos, bem como dos decorrentes de decisões judiciais de expulsão, a decisão de readmissões de estrangeiros, a instrução de processos de concessão do estatuto de igualdade, a instrução e decisão quanto à admissibilidade dos pedidos de asilo, a instrução de processos de concessão do estatuto de refugiado e de protecção subsidiária, a validação da estadia de estrangeiros em território nacional (concessão e prorrogação dos títulos adequados, prorrogação de vistos, emissão de pareceres relativamente a vistos consulares e reconhecimento do direito ao reagrupamento familiar e do estatuto de residente de longa duração), são de destacar os principais indicadores de actividade do SEF² relativos aos anos de 2012 e 2013 (figura 9).

² Para efeitos de plano de atividade são considerados apenas os elementos estatísticos consolidados, daí não serem utilizados dados relativos a 2014.

Figura 9 – Alguns Indicadores de Atividade do SEF

PRINCIPAIS INDICADORES	2013	2012
POPULAÇÃO ESTRANGEIRA RESIDENTE		
Stock (títulos de residência válidos a 31/12/2013)	401.320	417.042
Fluxo (primeiros títulos de residência concedidos em 2013)	33.246	38.537
CONTROLO DE FRONTEIRA		
Pessoas controladas	12.386.051	11.782.284
Recusas de entrada	813	1.246
Vistos concedidos	12.899	12.013
CONTROLO DE PERMANÊNCIA		
Atividade de inspeção e fiscalização	10.424	10.307
Notificações para abandono voluntário	3.763	6.549
Processos de afastamento coercivo instaurados	1.260	2.306
Afastamentos executados	463	625
Contraordenações instauradas	30.298	34.307
INVESTIGAÇÃO CRIMINAL		
Criminalidade registada	141	299
Arguidos	276	464
Processos concluídos	389	371
ASILO E PROTEÇÃO INTERNACIONAL		
Pedidos de asilo	507	299
Estatutos de refugiado reconhecidos	15	14
Concessão de proteção subsidiária	113	95
NACIONALIDADE		
Pareceres solicitados	30.130	29.724
Pareceres concedidos	28.753	30.247
SEF EM MOVIMENTO		
Beneficiários	958	1.313
ATUAÇÃO INTERNACIONAL		
Operações FRONTEX	13	13
Operações EASO	3	3

4. Síntese da envolvente externa e interna do SEF

A atividade do SEF é condicionada positiva ou negativamente por um conjunto de fatores internos e externos (figura 10).

Figura 10 – Análise SWOT do SEF

		PONTOS FRACOS					PONTOS FORTES							
		Carência de pessoal da CIF	Falta de pessoal das carreiras técnico superior e assistente técnico;	Dependência das receitas próprias para a realização de despesa de funcionamento;	Necessidade de adequação das metodologias de gestão modernas à realidade da segurança interna	Encargos com aquisição de serviços informáticos e rendas de instalações	Crescente afirmação do Serviço a nível nacional em todas as dimensões da sua atuação;	Quadro de peritos altamente qualificados na área da imigração, fronteiras, asilo e documentação de segurança;	Prestígio do SEF na UE e CPLP nas diferentes vertentes de atuação	Cumprimento das orientações político-estratégicas nos anos anteriores	Orientação para os Utentes (Centro de Contacto, Mediadores Culturais, SEF em Movimento)	Maximização da informação associada à imigração ilegal e tráfico de pessoas;	SEF enquanto entidade de primeira linha em ambientes computacionais do Estado português e enquanto líder na utilização da biometria;	Formação e Qualificação de Recursos Humanos;
OPORTUNIDADES	Utilização das TIC para potenciar a mudança e a modernização administrativa				+		+			+	+			+
	Generalização da utilização do RAPID na passagem das fronteiras e da emissão do Título de residência eletrónico	+		-			+		+	+			+	
	Robustecimento do sistema de produção estatística sobre o fenómeno migratório	+	+		+	+	+			+	+	+		
	Acesso a fundos comunitários (Portugal2020, FAMI, FSI, REM, entre outros)			+		+	+	+		+			+	+
	Assunção das competências de concessão do Passaporte Eletrónico Português		-	+		+	+	+	+				+	+
	Estágio probatório para ingresso na CIF	+	+				+	+						+
	Revisão do Estatuto de Pessoal do SEF reconhecendo enquanto corpo superior de polícia e alargando o quadro de pessoal	+					+	+	+					+
AMEAÇAS	Alteração dos fluxos migratórios em função das novas realidades globais	-	-				+					+		
	Repercussões das novas realidades migratórias ao nível dos fenómenos criminais: imigração ilegal e tráfico de seres humanos	-	-	-								+		
	Transformação dos fenómenos de criminalidade em Portugal	-					+	+				+		
	Tendente saída de colaboradores	-	-				-	+	-	-	-			
	Acentuada escassez de recursos humanos no GSI		-			-							-	
	Crise económico-financeira e restrições orçamentais	-	-	-		-							-	-

(+) Interação Positiva: ameaça combatida ou aproveitamento de oportunidade

(-) Interação Negativa: ameaça potenciada ou oportunidade desperdiçada

O diagnóstico da envolvente propiciado pela matriz SWOT permite transpor para a estratégia do SEF os aspetos negativos e positivos do ambiente externo em interação com as virtudes e debilidades da

organização. Assim, o planeamento do SEF privilegiará a maximização dos pontos fortes na prossecução das atribuições, bem como a minimização das debilidades, quer em contextos externos favoráveis ou desfavoráveis à atuação do Serviço. Após a reflexão sobre a avaliação dos resultados de 2014, poderão ser equacionadas, desenvolvidas e adotadas outras medidas que contribuam, estruturalmente, para um reforço positivo do desempenho.

5. Processo de elaboração do plano

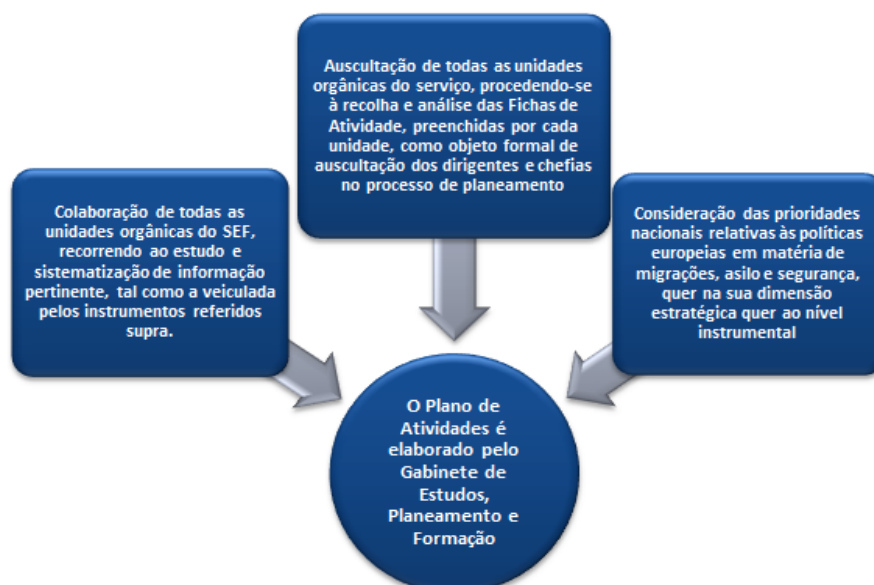
5.1. Instrumentos

Na elaboração do Plano de Atividades para 2015 – Versão Orçamento – o SEF atende às linhas de orientação política vigentes, alinhado os seus objetivos estratégicos com os demais instrumentos político-legislativos:

- Programa do XIX Governo Constitucional;
- Documentos políticos relevantes (Orçamento de Estado, Grandes Opções do Plano; Planos nacionais setoriais/transversais);
- Quadro de Avaliação e Responsabilidade do SEF (QUAR);
- Planos e Relatórios de Atividade do SEF;
- Relatórios Sectoriais (Imigração, Fronteira e Asilo; Segurança Interna);
- Estudos e documentos elaborados no quadro dos Grupos de Trabalho da União Europeia e da Rede Europeia das Migrações;
- Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro;
- Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

5.2. Metodologia

Figura 11 – Metodologia de elaboração do Plano de Atividades



II – OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS

1. Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo

1.1. Vetores estratégicos e áreas de intervenção

Os vetores estratégicos, e respetivas áreas de intervenção, que norteiam a atuação do SEF decorrem de todo o enquadramento político deste Serviço (figura 12).

Figura 12 – Vetores Estratégicos do SEF e áreas de intervenção

VECTORES	ÁREAS DE INTERVENÇÃO	
SALVAGUARDA DA SEGURANÇA INTERNA	Controlo de fronteira	<ul style="list-style-type: none"> Controlo e segurança nas fronteiras externas (qualificação profissional, tratamento e análise de informação, recurso às tecnologias: RAPID, PASSE)
	Controlo da permanência	<ul style="list-style-type: none"> Inspeção e fiscalização da permanência e das atividades dos estrangeiros em território nacional
	Investigação Criminal	<ul style="list-style-type: none"> Combate à imigração ilegal, ao tráfico de seres humanos e emprego clandestino
	Cooperação Policial e Controlo de Fluxos Migratórios	<ul style="list-style-type: none"> Partilha de informação Registo e atualização da informação de natureza policial e criminal Atuação no quadro dos CCPA Tratamento de informação estratégica sobre fluxos migratórios Oficiais de ligação de imigração em países de origem
	Gestão e Peritagem Documental	<ul style="list-style-type: none"> Emissão do Passaporte Eletrónico Português Peritagem e assessoria documental Recolha de dados biométricos e registo de dados biográficos para o Passaporte Especial.
	Asilo e Refugiados	<ul style="list-style-type: none"> Concessão de estatutos de refugiado e de protecção subsidiária e emissão de títulos de residência e título de viagem para refugiados
QUALIDADE NA INTERAÇÃO CIDADÃO/SEF	Desenvolvimento da plataforma tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> RAPID, PASSE, SIPEP, SIBA, SAPA, SEFSTAT, SIGAP, entre outros
	Melhoria das condições de atendimento ao público e expansão da vertente documental	<ul style="list-style-type: none"> Simplificação e harmonização de procedimentos e desburocratização Promoção da eficiência e qualidade nos serviços prestados Centro de Contacto do SEF; Sistema de agendamento <i>on-line</i> SEF em Movimento (Associações, DGSP, ME)
REFORÇO DA ATUAÇÃO A NÍVEL INTERNACIONAL	Acompanhamento da política comum de imigração e asilo (UE)	<ul style="list-style-type: none"> Asilo Fronteiras Migrações
	Participação de peritos do SEF em iniciativas a nível internacional (extra UE)	<ul style="list-style-type: none"> Documentação de Segurança Tráfico de Seres Humanos Cooperação Policial
	Agência Europeia FRONTEX	<ul style="list-style-type: none"> Participação nas operações de controlo dos fluxos migratórios e da fronteira comum da União Europeia e demais atividades
	EASO – Gabinete Europeu de Apoio em Matéria de Asilo	<ul style="list-style-type: none"> Articulação com o EASO e planeamento das ações a desenvolver
	REM (Rede Europeia das Migrações)	<ul style="list-style-type: none"> Apoio à elaboração de políticas europeias de imigração e asilo; Recolha, análise e prestação de informação objetiva, fiável e comparável no domínio da imigração e asilo; Coordenação da Rede Nacional de Migrações
	Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> União Europeia: <i>benchmarking</i>, partilha de informação, formação CPLP: Formação e Assessoria técnica Outros países terceiros: Formação e Assessoria técnica
RACIONALIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS RECURSOS	Plano de formação	<ul style="list-style-type: none"> Técnico-operacional; informática; comportamental; organizacional e administração; línguas estrangeiras; gestão pública; formação de formadores
	Gestão e Administração de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Avaliação de Desempenho Ordenamento interno e administração de pessoal
	Gestão financeira e patrimonial	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de meios financeiros Gestão e manutenção de instalações, viaturas e equipamentos

1.2. Objetivos Estratégicos e Anuais

A estratégia de consolidação do SEF incide nas suas diferentes vertentes de atuação, racionalizando os meios e promovendo a eficiência, levando em conta os desenvolvimentos a nível internacional e nacional no âmbito da imigração, asilo, segurança interna e prevenção e combate à criminalidade (figura 13).

Figura 13 – OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO SEF

OE. 1	<ul style="list-style-type: none">• Garantir a efectiva participação nacional junto das instâncias internacionais nos domínios da gestão dos fluxos migratórios
OE. 2	<ul style="list-style-type: none">• Melhorar a qualidade do serviço prestado ao cidadão
OE. 3	<ul style="list-style-type: none">• Agilizar o controlo e segurança nas fronteiras
OE. 4	<ul style="list-style-type: none">• Reforçar a prevenção e o combate à imigração ilegal, à criminalidade associada aos fenómenos migratórios e ao tráfico de seres humanos
OE. 5	<ul style="list-style-type: none">• Promover a qualidade da informação estatística sobre a população estrangeira
OE. 6	<ul style="list-style-type: none">• Promover a qualificação dos colaboradores do SEF
OE. 7	<ul style="list-style-type: none">• Optimizar a utilização dos recursos disponíveis

Para a concretização destes objetivos estratégicos foi estabelecido um conjunto de objetivos operacionais anuais (OA) para 2015 (figura 14).

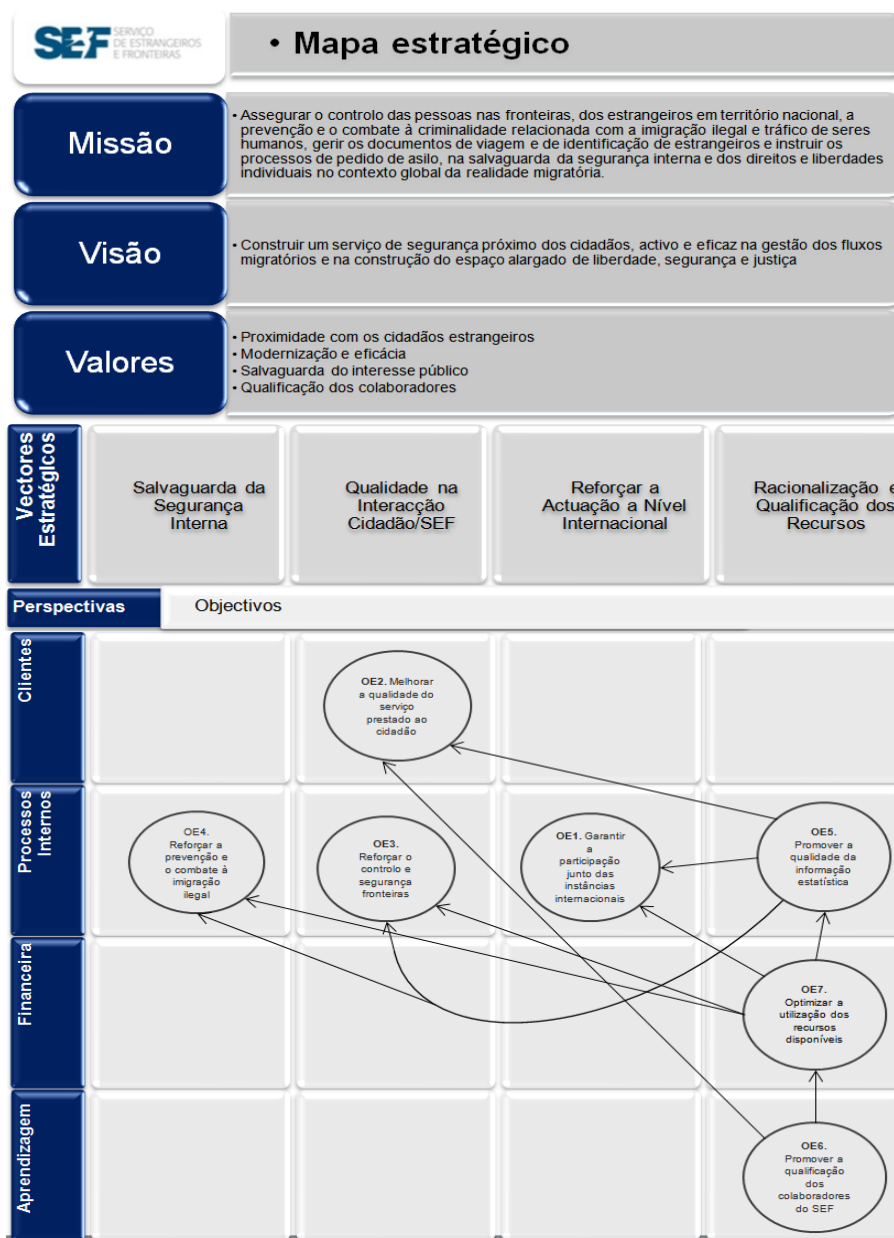
Figura 14 – Proposta de Objetivos Operacionais Anuais para 2015

	OBJETIVOS	INDICADORES
OA.1	Promover a participação do SEF a nível Internacional	<ul style="list-style-type: none"> Taxa de participação nas Operações Conjuntas planeadas (FRONTEX e EASO) Elaboração de Norma de Procedimentos Interna dos Projectos Co-Financiados pela U.E Grau de execução do Programa REM
OA.2	Reforçar a actuação operacional do SEF	<ul style="list-style-type: none"> Ações de inspeção e fiscalização a entidades empregadoras Reuniões de coordenação no domínio da investigação criminal Relatórios de análise de risco em fronteiras Postos de Fronteira com funcionalidade cartão do cidadão instalada no RAPID
OA.3	Implementação de um centro de instalação temporária	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento de aplicação informacional <i>workflow</i> para a vertente de regresso e gestão do CIT Taxa de execução física do projecto (plurianual)
OA.4	Reforçar a imagem de eficiência do SEF no atendimento ao público	<ul style="list-style-type: none"> Implementação da informação automatizada para renovação de Títulos de Residência (notificação automática) Tempo de validação do Passaporte Electrónico Português (dias) Criação do sistema de credenciação prévia de <i>sponsors</i> no Serviço de Imigração através da certificação de entidades recrutadoras mediante avaliação da idoneidade e legitimidade pelo SEF Desmaterialização dos arquivos em acordo com as normas arquivísticas vigentes (digitalização) – n.º de unidades orgânicas com arquivo desmaterializado (meta: 3); Criação da Loja do SEF na Universidade de Coimbra; Criação da Loja do SEF na Universidade do Porto.
OA.5	Potenciar a produção de estatísticas do SEFSTAT	<ul style="list-style-type: none"> Implementação do novo SEFSTAT
OA.6	Melhorar a gestão financeira do SEF	<ul style="list-style-type: none"> Prazo médio de pagamento a fornecedores (dias) Taxa de redução da despesa com consumíveis
OA.7	Promover a qualificação dos colaboradores do SEF	<ul style="list-style-type: none"> N.º médio de horas de formação por formando N.º de ações de formação em Prevenção da Corrupção e/ou em Direitos Humanos
OA.8	Promover o estágio probatório para ingresso na CIF/SEF	<ul style="list-style-type: none"> Taxa de execução física do projecto (plurianual)

1.3. Mapa Estratégico

A elaboração do Mapa Estratégico do SEF permite uma melhor visualização das estratégias e das relações causa-efeito entre as componentes daquele (figura 15). Seguindo a metodologia do *Balanced Scorecard*, os objetivos estratégicos plurianuais definidos em sede de QUAR desenvolvem-se numa visão global da estratégia do SEF hierarquicamente definida pelas perspetivas de Clientes, Processos Internos, Financeira e Aprendizagem.

Figura 15 – Mapa Estratégico do SEF



2. Orientações para as unidades descentralizadas (Unidades Homogéneas)

As Direcções Regionais constituem os Serviços Descentralizados do SEF que correspondem à definição legal de unidades homogéneas³. Para efeitos de comparabilidade das unidades descentralizadas será considerado o indicador 4 relativo às ações de inspecção e fiscalização a entidades empregadoras.

³ Serviços desconcentrados ou periféricos da administração direta e indireta do Estado que desenvolvem o mesmo tipo de atividades ou fornecem o mesmo tipo de bens e ou prestam o mesmo tipo de serviços – alínea i) do artigo 4º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

III – ACTIVIDADES PREVISTAS E RECURSOS

1. Recursos envolvidos

1.1 Recursos Humanos

O mapa de pessoal para 2015 consta na demais documentação que acompanha a proposta de Orçamento para o SEF, o qual será incorporado na versão consolidada do Plano de Atividades 2015 após a respetiva aprovação final.

1.2 Recursos Financeiros

Os mapas financeiros previsionais para 2015 constam na demais documentação que acompanha a proposta de Orçamento para o SEF relativo ao ano em apreço, cuja aprovação determinará a respetiva incorporação na versão consolidada do Plano de Atividades 2015.

2. Plano de Formação

A formação e qualificação dos recursos humanos do SEF têm, nos últimos anos, constituído uma prioridade estratégica da Direção do Serviço. Em resultado dos fortes constrangimentos financeiros, o Plano de Formação para 2015 continuará a privilegiar a área da gestão pública e organizacional a par de outras áreas formativas diretamente relacionadas com as principais competências do Serviço, como sejam o asilo, prevenção da corrupção, direitos humanos e tráfico de pessoas, estas últimas derivando da replicação de currículos elaborados pela Frontex.

IV – ANEXO – Fichas de Atividade

A apresentação das fichas de atividade das unidades orgânicas obedece a uma ordenação simplificada em acordo as atividades económicas definidas nas regras orçamentais.

Atividades Relacionadas com a Segurança/ Administração Interna

UO: GABINETE DE ASILO E REFUGIADOS				
I – Objetivos				
N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Assegurar a instrução dos processos de protecção internacional	Número de decisões	Sistema Informático	80% com decisão
2	Assegurar a participação em reuniões internacionais no domínio do EASO, EU e outros	Número de participações	Número de relatórios elaborados	6 Reuniões
3	Assegurar a frequência de acções de formação EASO – formação de formadores	Número de acções	Inscrição EASO	3 Acções
4	Garantir o tratamento dos pedidos de reinstalação apresentados a Portugal pelo ACNUR	Tempo	Registo de entrada do pedido e data da proposta de decisão	60 dias
II – Recursos				
Recursos Humanos				
Necessita-se de um mediador cultural com conhecimentos de língua francesa e inglesa para atendimento de requerentes e de beneficiários de protecção internacional.				
Recursos Materiais				
Transporte	Substituição de viatura . A viatura existente tem elevada quilometragem e está em mau estado de conservação (bancos rasgados, tejadilho descolado, infiltração de água, sistema de travagem e direcção inseguras).			
Material Informático e Comunicações	Scanner rápido para digitalização de processos .			
III - Observações e Constrangimentos				
O elevado número e a tendência registada de aumento de pedidos de protecção internacional, bem como de pedidos de transferência ao abrigo do Regulamento de Dublin, associado ao elevado número de notas técnicas, questionários, reuniões, nomeadamente no âmbito do Gabinete Europeu de Apoio em Matéria de Asilo (EASO) colocam os recursos humanos em permanente limite de capacidade, podendo deixar de ser cumpridas todas as solicitações.				

UO: GABINETE TÉCNICO DE FRONTEIRAS										
I – Objetivos										
N.º	Objetivo	Indicador de Medida			Fonte de Verificação			Meta		
1	Promover a participação do SEF a nível Internacional	Taxa de participação nas Operações Conjuntas planeadas (FRONTEX)			Número de Operações participadas			Em acordo com o QUAR		
2	Elaborar e disponibilizar análise de risco estratégica e operacional através da Sala de Situação (CSF) e da Unidade de Análise de Risco (UAR) na GTF	N.º Relatórios de análise de risco, avaliação de ameaça			Execução Física			4		
3	Operacionalizar o Centro de Situação de Fronteiras (CSF) do GTF	N.º de operações coordenadas pelo CSF			Coordenação de operações – OGI			3		
4	Assegurar a uniformização de procedimentos nos PF	N.º Normas de Procedimento / Fichas Técnicas			N.º de propostas apresentadas			4		
5	Elaborar relatórios relativos à actividade operacional do SEF, nas seguintes áreas: Fronteiras, investigação e fiscalização	N.º Relatórios de Actividade Operacional			Execução física			45		
II – Recursos										
Recursos Humanos										
Categoria	Dirigentes e Chefias	CIF (IS/I)		CIF (IAP/IA)		Pessoal Informático	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Segurança
Necessários	D	1	IS	1	IAP	4	EI			CVS
	C		I	2	IA	3	TI	1	1	Outros
Disponíveis	D	1	IS		IAP	4	EI			CVS
	C		I	1	IA	1	TI	0	1	Outros
Observações	<p>O GTF tem 3 áreas funcionais com 3 IAPs para coordenação das mesmas.</p> <p>Neste momento não está colocado nenhum IA, sendo necessário no mínimo 4, de forma a desenvolverem actividades de coadjuvação/colaboração nas diferentes unidades de acordo com os picos das mesmas (CSF - coordenação das operações OGI'S; NFPOC - Lançamento das operações Frontex, OPERA, Formações no âmbito Frontex; UAR – elaboração de relatórios: RAF, RAO, RPA ...).</p>									
Recursos Materiais										
Material Informático e Comunicações	<p>4 LCD's – operacionalização da sala de situação – CSF;</p> <p>Equipamento informático adequado – Computadores – CSF, UAR e NFPOC;</p> <p>Programas informáticos de apoio à análise e tratamento de informação;</p> <p>Portáteis para serem disponibilizados aos elementos que participam em Operações Frontex;</p> <p>Telemóveis para serem disponibilizados aos elementos que participam em Operações Frontex.</p>									
III - Observações e Constrangimentos										
<p>Concluiu-se que é necessário reforçar o meio humano da GTF com 4 IA's, mínimo exigível para o normal funcionamento do GTF sob pena de não ser possível atingir a excelência nas atividades aqui desenvolvidas.</p> <p>É imprescindível que seja acautelado o apetrechamento das áreas funcionais de recursos materiais necessários para o bom funcionamento, preferencialmente enquadrados nos projetos financiáveis pela UE.</p>										

UO: DIREÇÃO CENTRAL DE IMIGRAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO

I – Objetivos

N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Contribuir para o reforço da capacitação técnica dos elementos CIF/ SEF, através de acções de formação e da produção de instrumentos de informação técnico-periciais padronizados.	Número de acções de formação e de instrumentos de informação técnico-pericial produzidos.	Entrega de relatório, com registo de evidências.	3 / 4
2	Contribuir para a melhoria da qualidade do serviço prestado ao cidadão, no âmbito da validação PEP Passaporte Electrónico Portugêus.	Tempo médio de validação	Data/Hora de entrada do requerimento vs. Data/hora de reacção da Administração	4 Dias
3	Analisar o desempenho procedimental e aplicacional associado ao registo de informação de natureza policial e criminal.	Relatório final.	Entrega de relatório.	30JAN
4	Promover a visibilidade do SEF, ao nível nacional e internacional, através da participação efectiva ou da intervenção como organização de projectos, nas áreas da biometria e da documentação de segurança, bem como da gestão dos fluxos migratórios e do controlo de fronteira, que lhes estão associados.	Número de eventos.	Entrega de relatório, com registo de evidências.	4

II – Recursos

Recursos Humanos

Categoria	Dirigentes e Chefias	CIF (IS/I)	CIF (IAP/IA)	Pessoal Informático	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Segurança
Necessários	D	IS	IAP	EI				CVS
	C	I	IA	5 ⁽¹⁾	TI	3 ⁽²⁾		Outros
Disponíveis	D	2	IS	3	IAP	9	EI	CVS
	C		I	3	IA	1	TI	1
Observações	<p>(1) Pedem-se 3 IA com formação em peritagem documental. Os IAP são com frequência chamados para representar o SEF no estrangeiro, ficando a DCID sem efectivos para o tratamento da informação e a elaboração dos relatórios de peritagem documental e 2 IA para o reforço do CD PEP.</p> <p>(2) Pedem-se 3 AT para o tratamento das indicações Pessoas e Documentos. Até a presente data o tratamento das medidas cautelares documentos não tem podido ser assegurado por falta de meios humanos e técnicos, assim como ao aumento de atribuições na área do PEP especial, não houve correspondência em acréscimo de meios humanos.</p>							

Recursos Materiais

Transporte	Necessário renovar a frota automóvel face ao elevado número de quilómetros que possui e às frequentes avarias.
Material Informático e Comunicações	Necessário renovar os computadores que já não têm um desempenho adequado.

III - Observações e Constrangimentos

O facto dos três inspectores-adjuntos que possuíam formação na área de peritagem documental terem sido colocados noutras unidades orgânicas, tem afectado o desempenho desta Direcção Central e comprometido o trabalho da Unidade Central de Peritagem e Assessoria, resultando esta colocação em prejuízos para a eficiência e visibilidade do Laboratório Pericial do SEF. A participação em operações da Frontex e acções de formação, internas e externas, dos cinco IAP que são com frequência chamados para representar o SEF no estrangeiro, deixam a DCID sem efectivos para o tratamento da informação e a elaboração dos relatórios de peritagem documental. Durante o ano de 2014 não foi feito o tratamento da informação que chega dos restantes congéneres, nomeadamente a produção e divulgação de alertas das tendências em fraude documental. Considerando o investimento que foi feito com os três IA em formação nacional e internacional, na área da peritagem documental, em termos de gestão dos recursos humanos, considera-se que deveria ser feita uma nova avaliação e ponderação por parte da direcção do SEF. Importa proceder ao reforço de pessoal afecto ao CD-PEP, considerando a vertente estratégica que este representa para o SEF, bem como o acréscimo de competências com a recolha de dados biométricos dos PEP especial, que transitou da SG do MAI para o SEF.

UO: DIREÇÃO CENTRAL DE INVESTIGAÇÃO				
I – Objetivos				
N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Reforçar a componente da cooperação internacional na área da investigação criminal	Nº de reuniões	Relatório actividades DCInv	5 Reuniões
2	Participação e implementação de acções de formação no quadro da prevenção e combate à imigração ilegal e tráfico de seres humanos	Nº de reuniões	Relatório actividades DCInv	5 Acções
3	Garantir a coordenação estratégica e operacional com as demais Forças e Serviços de Segurança do MAI junto da CIG na implementação do III PNPCTSH	Nº de reuniões	Relatório actividades DCInv	1 Reunião por semestre
4	Consolidar a implementação do SIIPAI enquanto instrumento de coordenação técnica da investigação criminal do SEF a nível nacional	Implementação da ferramenta de análise	DCInv/GSI	31/12/2015
II – Recursos				
Recursos Humanos				
2 Inspectores Superiores 1 Inspector 7 Inspectores adjuntos Principais 22 Inspectores-adjuntos – a este número acrescem 3 IAs nas seguintes situações: uma IA no DCIAP, uma IA em licença sem vencimento e outro IA de baixa prolongada 4 Técnicos Superiores 3 Assistentes Técnicos				
Recursos Materiais				
Transporte		Renovação do parque automóvel. Carência de viaturas adequadas ao serviço da DCInv – a maioria das disponíveis com mais de 200 mil quilómetros.		
Material Informático e Comunicações		Os meios informáticos estão desactualizados e obsoletos carecendo de substituição. Necessária a substituição dos PC's distribuídos por outros mais avançados e com maior capacidade de processamento, nomeadamente hardware e software específico e adequado para a actividade da célula OSINT (Open Source Intelligence).		
III - Observações e Constrangimentos				
Falta de efectivos da CIF para a cabal prossecução das atribuições da DCInv e para o cumprimento dos objectivos delineados para 2015.				

UO: GABINETE DE APOIO ÀS DIREÇÕES REGIONAIS
I – Objetivos

N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Concluir a instrução de processos de Concessão de Autorização de Residência para atividade de investimento (ARI) ao abrigo do Artigo 90.º -A da Lei 23/2007, de 4 de Julho, desde que o pedido esteja devidamente acompanhado dos documentos exigíveis	Prazo médio (dias)	Registo informático de entrada e saída GADR – data despacho Coordenadora	7
2	Concluir a instrução de processos de Concessão de Autorização de Residência ao abrigo do Artigo 123.º da Lei 23/2007, de 4 de Julho, desde que o pedido esteja devidamente acompanhado dos documentos exigíveis	Prazo médio (dias)	Registo informático de entrada e saída GADR – data despacho Coordenadora	5
3	Reduzir pendência processual relativa a pareceres de nacionalidade em 12%	Taxa de pendência processual	Registo informático - aplicação SIGNAC	12%
4	Instruir Pedidos de Estatuto de Igualdade em prazo não superior a 2 meses	Tempo Médio de Instrução (meses)	Registo informático de entrada e saída GADR	2

II – Recursos
Recursos Humanos

1 Dirigente; 1 chefia; 3 Técnicos Superiores; 5 Assistentes Técnicos.

Recursos Materiais
Transporte

1 viatura

III - Observações e Constrangimentos

- Face ao aumento exponencial do volume processual e à diminuição dos recursos humanos (saída para outro organismo de um funcionário), considera-se imperativo e urgente a afectação de mais funcionários, por forma a fazer face às exigências diárias de duas áreas consideradas sensíveis e em evolução: os processos de atribuição e aquisição de nacionalidade portuguesa e os pedidos de autorização de residência ao abrigo de regimes excepcionais, em particular no que respeita à análise e instrução dos pedidos de autorização de residência para actividade de investimento (ARI).

- Necessidade urgente de apoio administrativo.

- Continua pendente reposição de uma máquina fotocopiadora com funções de impressão e digitalização.

As dificuldades acima indicadas, provocam evidentes constrangimentos no normal funcionamento da actividade do GADR.

UO: DR AÇORES
I – Objetivos

N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Melhoria na qualidade de serviços referentes à emissão/renovação de TR e Reagrupamento. Familiar	Prazos legais	Registo de tramitação processual	Manter os prazos de 2014
2	Assegurar imagem de eficiência do SEF	Tempo de espera médio de atendimento 15 minutos	Atendimento DRED+Del. Regionais	Manter os prazos de 2014
3	Sensibilizar e instruir os funcionários das Câmaras Municipais com as quais o SEF celebrou protocolos com vista ao recebimento e encaminhamento de documentos referentes às várias situações que respeitam à permanência/entrada de ce nas ilhas da RAA onde o SEF não se encontra sediado (ilhas das Flores, Corvo, Graciosa e S. Jorge).			Ministrar acções de sensibilização a todas as Câmaras
4	Reforçar a fiscalização da atividade de estrangeiros em território nacional	Nº. de ações de fiscalização a entidades empregadoras	RITE, Relatório Mensal/anual de atividades	5%
5	Aumentar o nº. de identificados pelo SEF no âmbito de ações de fiscalização e investigação (média do triénio (2011-2013))	Número de pessoas identificadas	RITE, Relatório mensal / Anual de atividades	5%
6	Efetuar deslocações periódicas às restantes ilhas onde o SEF não está representado para fiscalização (área operacional, documental e marinas)	Número total de pessoas fiscalizadas e controladas	RITE, Relatório Mensal/anual de atividades	5%

II – Recursos
Recursos Humanos

Categoria	Dirigentes e Chefias		CIF (IS/I)		CIF (IAP/IA)		Pessoal Informático	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Segurança	
	D	C	I	IS	IA	IAP	EI				CVS	Outros
Necessários	1		1		13*							
Disponíveis	1		1		13*							
Observações	<ul style="list-style-type: none"> Os 13 INSPECTORES Adjuntos referidos exercem funções em Gestão integrada em Ponta Delgada que engloba o serviço no DRIF/PF007/209. 											

Recursos Materiais

Transporte	Necessidade de uma (01) viatura para o DRIF/DRAç
Material Informático e Comunicações	Necessidade de um digitalizador/Scanner a cores – DRIF Os existentes desde que se mantenham operacionais.

III - Observações e Constrangimentos

1 - O plano de Actividades para o ano de 2014 terá em conta os resultados anteriormente obtidos. Será dada continuidade ao modelo/plano já estruturado em anos anteriores, com eventuais adaptações, tendo em conta a dinâmica de gestão integrada implementada já há algum tempo na Direcção Regional dos Açores.

2 - Os objectivos ora propostos aplicam-se a todas as Delegações Regionais da DRAç. No entanto, dever-se-á ter em conta de que as Delegações Regionais da Horta e de Angra do Heroísmo instruem processos que são reencaminhados por algumas Câmaras Municipais sediadas nas ilhas onde o SEF não está representado.

Assim, os prazos para as Delegações da Horta e de Angra do Heroísmo, indicados no Objectivo 1 iniciam-se a partir do dia em que a Delegação recebe os documentos.

DRIF/DRAç

Objectivos: 4 e 5:- As metas referidas para estes objectivos serão de 5% face aos resultados de 2014 já alcançados em anos anteriores. No entanto devido à redução de um IA no efetivo em Ponta Delgada poderá por em causa o seu cumprimento. No entanto face ao aumento de uma hora diária poderão ser cumpridas as metas estipuladas de aumento em (5%). Termos em que meta - é a expressão precisa dos resultados esperados, possíveis, quantificáveis e alcançáveis.

Nota:- Para a obtenção das metas propostas nos referidos objectivos (4 e 5) para além do DRIF estão também englobados os restantes departamentos da DRAçores.

UO: DR ALGARVE													
I – Objetivos													
N.º	Objetivo				Indicador de Medida		Fonte de Verificação		Meta				
1	Manter a fiscalização da actividade de estrangeiros em Território Nacional				Número de acções de fiscalização		Relatórios Operacionais (Intranet)		0%				
2	Aumentar o número de acções de formação com vista a assegurar imagem de eficiência do SEF em todos os postos de atendimento				Número de acções de formação		Plano de formações do SEF		+100%				
3	Consolidação e agregação de ficheiros do sítio da intranet da DRAlgarve				Número de ficheiros		Na própria aplicação		31-12-2015				
4	Reduzir a despesa em consumíveis (economato)				Valor da despesa anual		Requisições/Gesstock		-5%				
II – Recursos													
Recursos Humanos													
Categoria	Dirigentes e Chefias		CIF (IS/I)		CIF (IAP/IA)		Pessoal Informático		Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Segurança	
	D	2	IS	1	IAP	12	EI	-	3	38		CVS	
Necessários	C	4	I	6	IA	90	TI	1				Outros	
	D	2	IS	1	IAP	9	EI	-	2	33		CVS	
Disponíveis	C	3	I	4	IA	73	TI	-				Outros	
	<p>Recursos Materiais</p> <p>Transporte</p> <p>1 viatura ligeira 7 lugares; 1 viatura ligeira 9 lugares; 3 viaturas ligeiras (diesel); 3 viaturas ligeiras (eléctricas/híbridas);</p> <p>Instalações/Meios – Neste particular, chamar a atenção para o facto de se projectar a mudança de instalações da sede da DRA, sendo, por isso, necessário reequacionar os meios distribuídos;</p> <p>Informática – Renovação sistemática do equipamento fixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PCs Estimados em 20 (DRA-12, PTM-4, Pf002-1, Alb-1, PF214-1, PF217-1); - Substituição do equipamento do sistema RAPID; - Impressoras estimados em 4; - Scanners (estimados em 5); - Aquisição de 6 portateis (1 por UO – Del.PTM/PF215/216, DelALB, DelTAV, CCPA, PF002/214/217, DRA) em substituição de “Notebooks” obsoletos; - Maior velocidade de acesso à Internet, quer fixa, quer móvel; - Substituição por renovação por leitores de 3ª geração, de todos (12) os leitores ópticos instalados no PF002, ligados ao sistema PASSE. - Implementação do sistema PASSE nos Postos de Fronteira Marítimos, por recurso à instalação de leitores ópticos, utilizando os de 2ª geração retirados do PF002; - Implementação do sistema PASSE em viatura “Schengen Bus”, por recurso à instalação de leitor óptico, conforme proposto para os PFs marítimos ; <p>Comunicações – Renovação sistemática de telemóveis; Instalação de rede SIRESP em viaturas</p>												

UO: DR ALGARVE (Continuação)

III - Observações e Constrangimentos

Remete-se como complemento o seguinte material Técnico/Operacional

- 150 Algemas descartáveis (plástico);
- Lanternas (5 grandes e 10 pequenas);
- Pilhas recarregáveis (A, AA e AAA) e respectivos carregadores;
- 10 Bastões flexíveis;
- 10 Sprays “pimenta”;
- 2 espingardas “Shotgun”
- 1 Máquina Fotográfica (Del. PTM)

As características sazonais da região Algarvia, de todos conhecidas, tem trazido, de forma sistemática à colação, a necessidade de um reforço permanente que permita cumprir cabalmente a missão do SEF ao longo do ano, sabendo-se que, importa, nos períodos de Verão IATA, manter um efectivo adequado ao crescimento exponencial de passageiros, por comparação com o movimento verificado no Inverno, ao mesmo tempo que necessário se torna garantir um mínimo de operacionalidade às estruturas de controlo territorial.

O efectivo claramente subdimensionado, foi desenhado em pressupostos diferentes do tempo actual. O enquadramento profissional, social e familiar de todo o efectivo tem trazido ónus acrescidos á organização que apenas poderiam ser compensadas com uma redistribuição equitativa e assente em critérios previamente definidos do efectivo pelo Território Nacional. Realidades como a da maternidade/paternidade, ou, como a do exercício do Estatuto de Trabalhador Estudante, claramente associadas a uma maior estabilidade pessoal dos funcionários.

Realidades ligadas á participação do pessoal em acções internacionais.

Situações de deslocação de funcionários de uma UO da DRA, para outra UO da DRA, em cumprimento de comissão de serviço, quando comumente é aceite, ser o próprio Algarve a precisar de reforço.

Estas e outras situações, obrigam a uma reflexão aprofundada sobre a gestão do pessoal da CIF, em geral, e do efectivo do Algarve em especial, merecendo medidas preventivas e cautelares da conveniência do Serviço.

Mas se a questão ligada à CIF se revela preocupante, tão ou mais preocupante, deveremos considerar a escassez, cada vez mais acentuada, de elementos da Carreira Técnica.

Veja-se, a titulo de exemplo, a Delegação de Albufeira onde apenas exercem funções três assistentes técnicos, com considerável volume de atendimento.

O envelhecimento desta carreira aliado a uma politica de gestão de recursos humanos fomentadora de mobilidade interdepartamental, bem como, uma cessação completa das admissões tem vindo a contribuir para a sua progressiva redução.

Acrescente-se ainda o facto de um dos objectivos (aumento do número de formações), não depender directamente desta DRAlgarve, mas sim do GEPE.

UO: DR CENTRO				
I – Objetivos				
N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Desmaterialização de acervo documental em arquivo relativo a processos até 2009	Número de processos que constituem o arquivo morto	Sinopses relativas aos processos preparados para digitalização	Preparar para digitalização 70% dos processos
2	Consolidação do posto de atendimento da Casa da Lusofonia/Universidade de Coimbra	Número de atendimentos na Loja do SEF na UC	Gesmarcações	+ 20% de atendimentos comparativamente a 2014
3	Incrementar a acção fiscalizadora às entidades empregadoras	Nº de acções de inspecção e fiscalização a entidades empregadoras	Relatórios Operacionais	+ 5%
4	Promover a melhoria da gestão contabilística das unidades orgânicas	Nº de auditorias internas realizadas	Relatórios produzidos	11
II – Recursos				
Recursos Humanos				
<p>Objectivo 1 – 1 Inspector Superior (coordenação), 1 Inspector (supervisão), 3 assistentes técnicos e 5 assistentes operacionais (Sede) + número indeterminado de funcionários (AT e AO) nas diversas unidades orgânicas</p> <p>Objectivo 2 – 1 Inspector (coordenação) e 7 assistentes técnicos (em sistema de rotação)</p> <p>Objectivo 3 – 3 Inspetores, 13 Inspetores-adjuntos Principais, 65 Inspetores-adjuntos</p> <p>Objectivo 4 – 1 Técnico Superior (coordenação), 2 Assistentes Técnicos</p>				
Recursos Materiais				
Transporte	Objectivo 1 – Equipamentos informáticos instalados nas diversas unidades orgânicas e na Sede (PC's/Impressoras)			
Material Informático e Comunicações	Objectivo 2 – Equipamentos informáticos instalados no posto de atendimento (quiosque SIGAP/PC/Impressoras/Digitalizador)			
	Objectivo 3 – Viaturas e equipamentos diversos distribuídos nas unidades orgânicas			
	Objectivo 4 – 1 viatura e equipamento informático disponível nas UO's			
III - Observações e Constrangimentos				
Recursos Humanos				
São crescentes as dificuldades e constrangimentos ao nível da carreira administrativa. Algumas unidades orgânicas não terão, a curto prazo, capacidade para funcionar em todas as valências (Ex.: Delegação Regional da Figueira da Foz/PF206 e a Delegação Regional de Aveiro/PF207).				
Ao nível dos postos de fronteira (PF206 e PF207) o efectivo não garante a segurança e a missão do Serviço numa fronteira externa da UE.				
Recursos Materiais				
- A DRC vem-se confrontando com crescentes dificuldades ao nível dos equipamentos informáticos, situação agora ainda mais evidenciada pela recente entrada em funcionamento do SIGAP (faltam digitalizadores em várias áreas e UO).				
- Constitui constrangimento para a actividade da Delegação Regional da Figueira da Foz a inexistência de um Fundo de Maneio naquela unidade orgânica (continua a depender do FM da DRC/Sede).				
- Algumas unidades do parque automóvel da DRC estão a atingir o limite possível de utilização operacional, constituindo a sua reparação encargo crescente em termos anuais.				
- Constituiria mais-valia óbvia a existência de contratos de manutenção ao nível de equipamentos e oficinas (Ex.: ar condicionado/viaturas/elevadores)				

UO: DR LISBOA, VALE DO TEJO E ALENTEJO
I – Objetivos

N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Aumentar o número de fiscalizações a entidades empregadoras	Número de acções	Relatórios de operações	Aumento de 5%
2	Desmaterialização dos arquivos da DRLVTA/AAA e da Delegação de Cascais – elaboração e apresentação do projeto	Prazo de apresentação	Projeto	Final do primeiro trimestre de 2015
3	Melhoria da qualidade de atendimento ao público	Taxa de reclamações	Registo de reclamações	Redução de 5%
4	Redução do prazo de instrução processual dos pedidos apresentados nos termos da Lei 37/2006	Prazo de instrução	Registo da emissão de CR's	Redução de 5%

II – Recursos
Recursos Humanos

Na DRLVTA a escassez de pessoal é significativa

III - Observações e Constrangimentos

Embora esteja estabelecido que, para as Direções Regionais, para efeitos de comparabilidade, será considerado o indicador relativo às ações de inspecção e fiscalização a entidades empregadoras, parece-nos isto muito redutor quanto à actividade desenvolvida por uma Direção Regional, não se devendo esquecer a parte documental como uma das actividades de maior importância.

UO: DR MADEIRA
I – Objetivos

N.º	Objectivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Melhorar a qualidade do serviço prestado ao cidadão	Prolação de despacho nos vários procedimentos administrativos previstos na REPSAE	Registos informáticos de entrada dos pedidos e de emissão de despacho	Tempo médio de 20 dias contados após a entrada do pedido
2	Reforço da Atividade Operacional do SEF	Controlo de voos internos (Schengen)	Mapas estatísticos do GEPF	24 voos durante o ano 2015
3	Reforço da Atividade Operacional do SEF	Nº de Operações de Fiscalização	RAO	Aumento de 5% relativamente a ao aumento proposto em 2014
4	Optimizar a utilização de recursos disponíveis	Quantidade de consumíveis e material de escritório gasto	Mapas estatísticos do economato da DRM	Redução em 3% relativamente a 2014

II – Recursos
Recursos Humanos

Categoria	Dirigentes e Chefias		CIF (IS/I)		CIF (IAP/IA)		Pessoal Informático		Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Segurança	
	D	C	I	S	I	A	EI	TI				CVS	Outros
Necessários	1	3	0	3	4	33		1	2	13	1		
												CVS	1
Disponíveis	1	2	0	4	1	28	0	0	1	10+	1	CVS	0
										1coordenador Técnico		Outros	1

Recursos Materiais

Transporte	<ul style="list-style-type: none"> Substituição do actual parque automóvel, uma vez que a maioria das viaturas já possui mas de 100.000km e 10 anos de circulação, facto este que inflaciona os gastos com a sua manutenção
Material Informático e Comunicações	<ul style="list-style-type: none"> Atualização da parque informático desta DR, considerando que a maioria dos PC são antigos e possuem pouca capacidade de memória; Adstritação de mais rádios SIRESP (mais 4 rádios); Substituição das E_Gates (RAPID) dos PF004 e 008 e colocação deste equipamento no PF208

III - Observações e Constrangimentos

1. A exiguidade das acções de formação profissional consiste num “handicap” à potenciação do desempenho por parte dos funcionários desta DR;
2. A falta de elementos da CIF impedem o aumento da actividade operacional desta Direção Regional, quer no que concerne ao DRIF, quer aos Postos de Fronteira. A não ser reforçada a CIF, futuramente ficarão esgotadas as nossas hipóteses de efectiva e percentualmente a produtividade destas UO.

UO: DR NORTE

I – Objetivos

N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Reforço da actividade de fiscalização da actividade de estrangeiros	Nº total de acções	RAO	Aumento em 2% das acções autónomas
2	Melhorar a qualidade do atendimento ao público	Implementação do SIGAP	SIGAP	Implementação no PA do SEF Porto
3	Aumentar o controlo automático de fronteira no PF003	Nº de passageiros que utilizam o RAPID	RAPID	Aumento de 10%
4	Melhorar a qualidade da instrução processual	Redução dos prazos de instrução	SIIP e SIGAP	Redução de 5%

III - Observações e Constrangimentos

1. A carência de recursos humanos que se acentua de forma dramática será obstáculo ao cumprimento dos objectivos agora propostos.
2. A carência de meios materiais (viaturas) bem como as dificuldades inerentes à aplicação das tecnologias de informação de aplicação obstarão ao cumprimento dos objectivos agora propostos.

UO: DIREÇÃO DE FRONTEIRAS DE LISBOA				
I – Objetivos				
N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Clarificação e agilização dos procedimentos na Direção de Fronteiras de Lisboa	Tempo/Execução	Número de procedimentos instaurados	Definição de regras e tomada de medidas que permitam a simplificação, redução de custos e desburocratização dos procedimentos da DFL
2	Formação em controlo de fronteiras marítimas e aéreas e segurança na aviação civil.	Qualidade/ execução	N.º de ações de formação propostas igual ou superior ao de 2014	Pretende-se manter a actualização dos conhecimentos e credenciação dos funcionários.
3	Incremento de 5% na utilização do RAPID no Aeroporto de Lisboa.	Evolução do volume	Volume de passageiros	Pretende-se a maximização da utilização das gates RAPID.
4	Participação da DFL em acções de cariz internacional ao nível aéreo e marítimo.	Qualidade/ execução	N.º de ações participadas igual ou superior ao de 2014	Pretende-se manter a participação da DFL, em acções no âmbito da Europol, Interpol e Frontex.
5	Implementação de um sistema de workflow no PF201.	Tempo / Execução	Instalação de sistema	Organização informatizada do expediente existente á semelhança do PF001
6	Realização de um Seminário subordinado ao tema “Fronteiras de Lisboa - Do Porto Marítimo ao Aeroporto”.	Tempo/Execução	1 Seminário proposto	Fomentar uma maior reflexão sobre a complementaridade das Fronteiras Aéreas e Marítimas.
II – Recursos				
Recursos Humanos				
Necessidade de reforço de 03 Inspectores, 30 Inspectores-adjuntos e 04 Assistentes Técnicos.				
Recursos Materiais				
Transporte	Necessidade de manutenção e renovação da frota automóvel.			
Material Informático e Comunicações	Necessidade de instalação 1 scanner e 3 impressoras; Necessidade de renovação das fotocopiadoras em uso; Necessidade de instalação VSC5000; Necessidade de instalação de hardware que permita o reencaminhamento dos faxes tradicionais para caixas de correio electrónico de forma a reduzir os custos com papel; Necessidade de instalação de microscópio STEMI 2000-C; Necessidade de instalação de Leitor de chip; Necessidade de aquisição de máquina fotográfica digital para UIPD Necessidade de instalação de rádios SIRESP, nas viaturas da DFL.			
III - Observações e Constrangimentos				
Na 1ª e 2ª linha (boxes ,UA e turno), o equipamento do controlo de fronteira (PCs, leitores ópticos, teclados e ratos) está sujeito a um uso intensivo (24H) o que leva a um desgaste do material, o qual se repercute diariamente na operacionalidade do controlo, pelo que será desejável e necessária a sua substituição do material mais antigo. Adaptação do sistema de armazenamento e arquivo do expediente produzido, face ao espaço existente para o efeito ser muito limitado.				

Atividades Relativas à Administração Pública

UO: GABINETE DE RECURSOS HUMANOS				
I – Objetivos				
N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Inserção informática dos dados relativos a férias, faltas e licenças do pessoal	Data de inserção	SRH	100%
2	Realização dos procedimentos tendentes ao recrutamento/mobilidade de pessoal, quando determinado superiormente	Data de entrega	SRH	100%
3	Execução dos procedimentos legalmente previstos para a movimentação/colocação de pessoal, sempre que superiormente determinado	Data de entrega	SRH	100%
4	Elaboração de informações de carácter técnico/jurídico sobre questões colocadas a este Gabinete	Data de entrega	Processos individuais	100%
5	Elaboração de todos os procedimentos respeitantes ao SIADAP 2 e 3	Data de entrega	Processos individuais	100%
II – Recursos				
Recursos Humanos				
O Gabinete carece de: 1 Técnico Superior e 2 Assistentes Técnicos.				
Recursos Materiais				
Material Informático e Comunicações	Necessário renovar o <i>hardware</i> para melhorar o desempenho			
III - Observações e Constrangimentos				
Notas relativas aos indicadores de desempenho:				
<ul style="list-style-type: none"> • Obj. 1: a meta de 100% corresponde às inserções efetuadas até dia 30 do mês seguinte; • Obj. 2: a meta de 100% corresponde ao cumprimento de 80% dos prazos legais; • Objs. 3, 4 e 5: a meta de 100% corresponde ao cumprimento dos prazos superiormente determinados. 				

UO: GABINETE JURÍDICO												
I – Objetivos												
N.º	Objetivo				Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta					
1	Concluir o processo de recuperação de pendência cancelamento de autorizações de residência.				Prazo	Informações de serviço	2.º Semestre					
2	Elaboração de proposta de transposição da directiva “trabalhadores sazonais e acompanhamento do processo de transposição da directiva “transferência no quadro de empresa”				Prazo	Informações de serviço	2.º Semestre					
II – Recursos												
Recursos Humanos												
Categoria	Dirigentes e Chefias		CIF (IS/I)		CIF (IAP/IA)		Pessoal Informático	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Segurança	
Necessários	D		IS		IAP		EI				CVS	
	C		I	1	IA		TI				Outros	
Disponíveis	D	1	IS		IAP		EI	8	6*		CVS	
	C	1	I	1	IA		TI				Outros	
Observações	* 3 Assistentes técnicos licenciados em direito desenvolvem trabalho de jurista											
III - Observações e Constrangimentos												
Necessário renovar o <i>hardware</i> , em particular as impressoras, que estão obsoletas.												

UO: GABINETE DE ESTUDOS, PLANEAMENTO E FORMAÇÃO
I – Objetivos

N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Implementar o Projeto REM 2015	Grau de Execução	Relatório Final	[75%, 85%]
2	Proceder à elaboração de documentos estratégicos	RASI 2014	Expediente	17-02-2015
		Relatório Atividades 2014	Expediente	15-04-2015
		APR 2014	Expediente	30-03-2015
		RIFA 2014	Expediente	30-04-2015
4	Potenciar a produção de estatísticas do SEFSTAT (partilhado GSI)	Implementação do novo SEFSTAT	Relatório Final	31-12-2015
5	Elaboração de Norma de Procedimentos Interna dos Projectos Co-Financiados pela U.E	Norma de Procedimentos	Remessa à Coordenação do GEPF da Norma	30-06-2015
6	Implementação de um centro de instalação temporária	Taxa de execução física do projecto (plurianual)	Relatório final de implementação	100%
7	Promover a qualificação dos colaboradores do SEF	N.º médio de horas de formação por colaborador	Relatório Anual de Formação	10
		N.º de ações de formação em Prevenção da Corrupção e em Direitos Humanos	Relatórios de avaliação por acção	4
8	Promover o estágio probatório para ingresso na CIF/SEF	Taxa de execução física do projecto (plurianual)	Relatório final	100%

II – Recursos
Recursos Humanos
III - Observações e Constrangimentos

O Núcleo de Gestão de Projectos (NGP) considera a existência dos seguintes constrangimentos:

- Falta de pessoal – o NGP tem apenas três colaboradores, incluindo a chefe de núcleo, o que é manifestamente pouco, sobretudo nas fases mais complexas dos procedimentos, não nos permitindo acautelar situações de doença, férias ou outras;
- Falta de formação profissional adequada na área dos projectos;
- Inexistência de circuitos definidos e vinculados nesta área, isto é, o trabalho do NGP está relacionado e dependente de outras UOs, contendo com a respectiva actividade, o que por vezes dificulta o cumprimento das metas e objectivos definidos;
- Falta de equipamento de trabalho, nomeadamente, uma multifunções e armários para arquivo.

UO: GABINETE DE INSPEÇÃO
I – Objetivos

N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Reduzir a pendência processual do GI	Tempo médio de instrução	Estatística Mensal do GI	15%
		Taxa de pendência processual	Registos GI	20%
2	Intensificar as acções de controlo interno (Art 16/1 Dec-Lei 240/2012 a unidades orgânicas do SEF.	Nº Inspeções Realizadas	Tabela de Recomendações	9%
		Taxa de cobertura de inspeções		40%
3	Desmaterializar os processos do GI.	Taxa de desmaterialização	Registos GI e DCGA	50%
4	Monitorização da aplicação das recomendações. (Art 16/1/2 Dec-Lei 240/2012)	Inspeções extraordinárias	Relatórios e registos Estatístico GI	10
		Taxa Follow Up		50%
5	Executar acções de formação internas em direito disciplinar	Nº acções de formação	Registos GI e GEPP	2

II – Recursos
Recursos Humanos

Dirigentes e Chefias: Necessários e disponíveis = 1
Inspector Superior: Necessários e disponíveis = 1
Inspector: Necessários =1 disponível = 0
Inspector Adjunto Principal: Necessários =1 disponível = 0
Inspector-adjunto: Necessários =1 disponível = 1
Técnico Superior: Necessários =2 disponível = 2
Assistente Técnico: Necessários =2 disponível = 2
Observações: Os recursos humanos disponíveis no GI são escassos para os objectivos propostos.

Recursos Materiais

Transporte	Ligeiros Passageiros “ 5 lugares” (3/3)
Material Informático e Comunicações	PCs= Necessários =9 disponível = 7 PC Portátil= Necessários =3 disponível = 2 Imagem/Cópia = Necessários =2 disponível = 2 Telefone = Necessários =9 disponível = 8 Fax: Necessários =1 disponível = 1
Material Técnico-Operacional	Armamento (2/2) O armamento corresponde ao equipamento distribuído aos elementos da CIF.

III - Observações e Constrangimentos

Objectivos:
 OA.1 Indicador 1 (Não ultrapassar em média, em mais de 15% os prazos legais indicativos de instrução): $TMI = S$ (Tempo Instrução de cada processo / Prazo Legal de cada processo) / N.º Processos – 1
 OA.1 Indicador 2 (Reduzir a pendência processual em 25%, pelo menos): $TPP = (N.º Procs. Pendentes 2014 / N.º Proc Pendentes 2015) - 1$
 OA.2 Indicador 4 (Aumentar em 40% o total de UOs inspeccionadas): $TCl = 1 - (N.º UOs Inspec. 2015 / N.º UOs Inspec. 2014)$
 OA.3 Indicador 5 (Digitalização/microfilmagem de todos os processos registados e arquivados até 2006): $TD = (N.º Processos até 2006 Desmaterializados / N.º Processos até 2006) - 1$
 OA.4 Indicador 7 (Aumentar em 50% as UOs objeto de acções de acompanhamento): $TFU = 1 - (N.º UOs acompanhadas 2015 / N.º UOs acompanhadas 2014)$.
Constrangimentos:
 Alguma flutuação do efectivo disponível por situações de baixa, comissão de serviço ou transferência transmite alguma incerteza quanto aos recursos humanos necessários para o desempenho das missões previstas. A inexistência de Manuais de Procedimentos Uniformes em áreas relevantes de actuação do SEF, devidamente validados pela Direcção Nacional, prejudica a objectividade e rigor das acções inceptivas. Incrementação da utilização de novas tecnologias no âmbito das acções de inspeção.

UO: GABINETE DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
I – Objetivos

N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Promover a participação do SEF a nível Internacional	Participação em manuais, conferências, seminários, reuniões, workshops no âmbito da CE/UE	Número de participações / Total de solicitações	90%
2	Reforçar a atuação operacional do SEF	Implementação de postos de fronteira com nova versão RAPID Projeto de evolução Tecnológica EURODAC (compromisso europeu) Evolução Tecnológica ORACLE (PASSE SIS2 PEP VIS SIRENE Workflow APIS) Projeto evolução Tecnológica Serviço de Correio Eletrónico Promover Auditorias aos Sistemas de Informação (PASSE SIS2 PEP SIGAP SISEF) Evolução tecnológica das estações de trabalho dos utilizadores Disseminação do sistema de gestão de expediente (SGDOC)	Número de postos de fronteira Taxa Conclusão Projeto Nº de sistemas de informação evoluídos Taxa Conclusão Projeto Nº de auditorias Nº de Estações de trabalho Nº de Direções Regionais	2 100 % 2 75 % 4 200 2
3	Implementação de um centro de instalação temporária	Projeto de desenvolvimento de aplicação informacional workflow (GESCIT) para a vertente de regresso e gestão do CIT	Taxa Conclusão Projeto	100%
4	Reforçar a imagem de eficiência do SEF no atendimento ao público	Conclusão da Implementação da informação automatizada para renovação de Títulos de Residência (notificação automática) Desenvolvimento e Implementação da 2.ª versão do SIGAP Desenvolvimento e Implementação da 2.ª versão do SiPEP Implementação da infraestrutura VoIP Aumentar a qualidade de atendimento aos utilizadores (via telefone, e-mail e intranet) Criação do espaço SEF online e reformulação do site SEF	Taxa Conclusão Projeto Percentagem de implementação nos postos de atendimento Percentagem de implementação nos postos de atendimento Nº de delegações Nº de reclamações/nº total de pedidos Taxa Conclusão Projeto	100% 20% 50% 5 <5% 100%

UO: GABINETE DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (Continuação)
I – Objetivos

N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
5	Potenciar a produção de estatísticas do SEFSTAT	Projeto de desenvolvimento e Implementação da 2.ª versão do SEFSTAT	Taxa Conclusão Projeto	90%
6	Promover a qualificação dos colaboradores do SEF	Realizar ações preventivas, formativas e corretivas junto dos utilizadores	Nº de ações	6
		Frequentar ações de formação nas tecnologias de informação e comunicação mais recentes	Nº de ações de formação por colaborador	2

II – Recursos
Recursos Humanos

	Dirigentes e Chefias	CIF (IS/I)	CIF (IAP/IA)	Pessoal Informático	Técnico Superior	Assistente Técnico	Assistente Operacional	Segurança
Necessário	D	1	IS	IAP	EI	14		CVS
	C	3	I	IA	TI	25		Outros
Disponíveis	D	1	IS	IAP	EI	3		CVS
	C	3	I	IA	TI	19		Outros

Observações
Durante o ano de 2014 saíram 6 recursos

Recursos Materiais
Transporte

Necessário renovar o parque automóvel (2 veículos) pois os atuais estão obsoletos colocando em causa a Segurança dos passageiros

Material Informático e Comunicações

Objetivos	Material
2	Aquisição de eGates, solução eurodac, servidores, estações de trabalho, scanners e impressoras
3	Estações de trabalho, scanners e impressoras
4	Estações de trabalho, scanners, impressoras, servidores, telefones e licenciamento

III - Observações e Constrangimentos

Escassez de Recursos Humanos o que irá obrigar, para que se atinjam os objetivos, à contratação externa de serviços
 Constrangimentos à contratação de Recursos Humanos
 Necessidade de formação e progressão na carreira dos Recursos Humanos internos

UO: DIREÇÃO CENTRAL DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO				
I – Objetivos				
N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Garantir o cumprimento do prazo de pagamento a fornecedores	Prazo médio de pagamento	GERFIP	40 dias (supera se inferior)
2	Controlar os custos com a frota automóvel (combustível/manutenção)	Prazo de elaboração de relatório trimestral	Registo Interno	15 dias após período referência (Supera se cumprir em 10 dias)
3	Preparar a Conta de Gerência de 2014	Prazo	Registo Interno	24-04-2015 (Supera se antes)
4	Otimizar a utilização de telecomunicações – relatório sobre a utilização de telemóveis	Prazo	Registo Interno	30-11-2015 (Supera se for até 30/09/2015)
5	Garantir um prazo médio de 5 dias úteis para análise de procedimentos de aquisição de bens e serviços (ajuste direto e concursos públicos)	Prazo médio de análise	Registo Interno	3 dias úteis (supera se inferior)
6	Normalizar a elaboração de <i>Dossiers</i> Financeiros para Projetos cofinanciados pela União Europeia	Projetos com <i>dossiers</i> financeiros harmonizados	Registo Interno / Execução financeira do projeto	4
7	Garantir a participação em ações de formação sobre Prevenção da Corrupção	N.º de colaboradores com formação	Registo Interno / GEPF-Formação	10
II – Recursos				
Recursos Humanos				
A DCGA carece de um reforço de meios humanos (técnico superior: 4 –1NCO; 2NGFA e 1 NACB) com competências em matérias de gestão financeira e POCP.				

Atividades Relacionadas com a Diplomacia e Relações Internacionais

UO: GABINETE DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS, COOPERAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS				
I – Objetivos				
N.º	Objetivo	Indicador de Medida	Fonte de Verificação	Meta
1	Atendimento de chamadas da linha do Centro de Contacto durante o ano de 2015	Rácio de chamadas atendidas por operador	<i>Cisco Unified CCX Historical Reports</i>	De 1 de Janeiro até 31 de Dezembro de 2015 - Atendimento de 240.000 chamadas
2	Resposta aos e-mails da Caixa de Correio das Associações e outras entidades de apoio a Imigrantes	E-mails respondidos	Hp <i>OpenView Service Desk</i>	Resposta em 2 dias úteis
3	Coordenação da organização e acompanhamento de visitas/reuniões de trabalho de âmbito bilateral e multilateral de entidades estrangeiras ao SEF	Execução do Programa de trabalho	Agendas de trabalho elaboradas	Atingir 5 visitas
4	Promover resposta a pedidos de parecer, notas, memorandos e questionários no âmbito das relações internacionais e de cooperação.	Prazo médio de resposta (Preparação e envios de resposta)	Caixa de correio GRICRP (email)	3 dias úteis
5	Promover execução de pelo menos cinco (5) ações do SEF no quadro da CPLP e da cooperação bilateral e multilateral	Grau de execução	Relatório de atividades e Boletim GRICRP	Atingir 5 Ações
6	Coordenar gestão dos projectos de colocação de OLIs em Cabo Verde e Angola	Divulgação dos relatórios mensais	Caixa de correio GRICRP (e-mail)	Divulgação de todos os relatórios mensais aos parceiros até 7 dias úteis
7	Análise/resposta Reclamações Livro Amarelo + relatório semestral e anual com principais conclusões + estatísticas a nível nacional.	Prazo médio de resposta (preparação e envios de resposta)	Registo SGOOC	Prazo legal 20 dias úteis Produção Relatórios Semestral e Anual
8	Organização e acompanhamento de eventos do SEF + iniciativas no âmbito de Planos Nacionais que o SEF integra.	Nº de conferências, colóquios, seminários, protocolos	Eventos	8 eventos/iniciativas
9	Promover a participação do SEF a nível internacional, nas reuniões da UE e outros fora internacionais, através da elaboração de propostas de deslocação.	Apresentação de propostas fundamentadas 48h após despacho de designação do perito	Relatório de monitorização	Proceder à apresentação de propostas no prazo máximo de 3 dias
10	Elaboração de agendas anotadas e pastas preparatórias de reuniões de importância para o SEF.	Execução de agendas e pastas	Agendas e pastas elaboradas	1 dia antes da reunião

UO: GABINETE DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS, COOPERAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS (continuação)	
II – Recursos	
Recursos Humanos	
Escassez de pessoal face ao volume de trabalho /Necessidade de preenchimento do Núcleo do GRICRP/ Necessidade de um Assistente Administrativo.	
Recursos Materiais	
Material Informático e Comunicações	Na sua maior parte, a execução das actividades propostas depende da disponibilidade financeira e de factores de oportunidade política que são externos ao Gabinete. Por outro lado, tratando-se de um Gabinete que desenvolve muita actividade de assessoria, cerca de 80% do seu trabalho é direccionado para dar resposta a solicitações várias e inopinadas, impossíveis de planear. Atendendo à especificidade do trabalho desenvolvido no Gabinete na área das Relações Públicas, relacionado com a imagem do SEF e com a necessidade constante de produção de <i>layout</i> e materiais, considera-se imprescindível a aquisição de uma nova impressora a cores de grande formato (capacidade de imprimir em formatos maiores que o simples A4), bem como uma máquina fotográfica. Sugere-se, igualmente, que os PC's passem a estar desbloqueados, em termos de Internet, a fontes de comunicação internacionais, Youtube.com e demais redes sociais, atendendo à necessidade diária de actualização de informação face às actividades organizadas pelo SEF e informação geral de interesse para o Serviço, quer para a área das RI que para a área das RP.