

SERVIÇO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES
2008



Departamento de Planeamento e Formação

Mensagem do Director Nacional do SEF

Através deste documento apresenta-se o Relatório de Actividades do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras referente ao ano de 2008. Este relatório traduz, de forma necessariamente sintética, a actuação do Serviço nos seus diversos domínios de acção ao longo do ano em análise.

Adoptando uma abordagem resultante do novo Sistema Integrado de Avaliação da Administração Pública, em particular no que se refere aos seus valores matriciais de coerência e integração da acção das organizações, dirigentes e trabalhadores na execução dos objectivos e das políticas públicas, o presente relatório espelha a realidade vivida no SEF e as alterações que a cultura de gestão por objectivos produziu na organização.

Cabendo ao SEF um papel não negligenciável na execução das políticas de imigração e de segurança interna, a presente abordagem tão-pouco poderia ignorar a aplicação do princípio da flexibilidade na adequação do sistema às especificidades da realidade concreta de um Serviço de Segurança e à delicadeza inerente à gestão dos fluxos e dos processos migratórios. Nesse sentido, a análise de outras fontes documentais, de entre as quais se destacam o Relatório de Segurança Interna de 2008 e o Relatório Imigração, Fronteiras e Asilo, facultará uma visão mais próxima da actuação do Serviço e do nível dos resultados conseguidos no ano em apreço.

Naturalmente que nada disto teria sido possível sem o esforço e o empenho dos funcionários desta Casa, aos quais devo, neste momento, expressar o meu sincero reconhecimento pelo trabalho desenvolvido na concretização dos objectivos a que nos propusemos.

Manuel Jarmela Palos

Índice

Mensagem do Director Nacional do SEF	1
Índice	2
Lista de Acrónimos	3
Enquadramento.....	5
I – Nota Introdutória.....	7
1. O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	7
1.1 Âmbito, missão, visão e valores.....	7
1.2 Estrutura Orgânica.....	9
1.3 Beneficiários do SEF e serviços prestados.....	10
2. Actividade do SEF	13
2.1 Imigração, Fronteiras e Asilo	13
2.2 Evolução Legislativa	16
3. Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo	17
II – Auto-avaliação.....	20
1. Auto-avaliação dos Objectivos QUAR	20
1.1 Resultados e Desvios.....	20
1.2 Qualidade dos Serviços Prestados pelo SEF	25
1.3 Avaliação do Sistema de Controlo Interno	29
1.5 Boas práticas nacionais e internacionais	37
1.6 Audição de dirigentes e de chefias intermédias no processo de auto-avaliação	40
1.7 Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho	40
2. Informação adicional.....	43
2.1 Actividades desenvolvidas (previstas ou não) e resultados alcançados.....	43
2.2 Síntese Financeira	55
III – Balanço Social.....	60
IV – Avaliação Final	62
1. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados.....	62
2. Menção proposta pelo dirigente máximo do serviço como resultado da auto-avaliação, de acordo com o n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.....	64
3. Conclusões prospectivas	65

Lista de Acrónimos

ACIDI	Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural
ACNUR/UNHCR	Alto Comissário das Nações Unidas para os Refugiados
ACT	Autoridade para as Condições do Trabalho
BSC	<i>Balanced Scorecard</i>
CAF	<i>Common Assessment Framework</i>
CAIF	Carreira de Apoio à Investigação e Fiscalização
CCPA	Centros de Cooperação Policial e Aduaneira
CIF	Carreira de Investigação e Fiscalização
CLAI	Centro Local de Apoio ao Imigrante
CNAI	Centro Nacional de Apoio ao Imigrante
CPLP	Comunidades de Países de Língua Portuguesa
CPR	Conselho Português para os Refugiados
DCF	Direcção Central de Fronteiras
DCGA	Direcção Central de Gestão e Administração
DCI	Direcção Central de Informática
DCICPD	Direcção Central de Imigração, Controlo e Peritagem Documental
DCIPAI	Direcção Central de Investigação, Pesquisa e Análise da Informação
DGAI	Direcção Geral da Administração Interna
DGFP	Departamento de Gestão Financeira e Patrimonial
DGI	Direcção Geral dos Impostos
DGO	Direcção Geral do Orçamento
DN	Departamento de Nacionalidade
DO	Departamento de Operações
DPF	Departamento de Planeamento e Formação
DRA	Direcção Regional do Algarve
DRAç	Direcção Regional dos Açores
DRC	Direcção Regional do Centro
DRED	Departamento Regional de Emissão de Documentos
DRIF	Departamento Regional de Investigação e Fiscalização
DRLVTA	Direcção Regional de Lisboa, Vale do Tejo e Alentejo
DRM	Direcção Regional da Madeira
DRN	Direcção Regional do Norte
EPSI	<i>European Performance Satisfaction Index</i>
eTR	Título de Residência Electrónico
EUROPOL	<i>European Union Law Enforcement Organisation</i>
FER	Fundo Europeu para os Refugiados
GAR	Gabinete de Asilo e Refugiados
GDCRP	Gabinete de Documentação, Comunicação e Relações Públicas
GI	Gabinete de Inspeção
GJ	Gabinete Jurídico
GNR	Guarda Nacional Republicana
GOP	Grandes Opções do Plano
GRIC	Gabinete de Relações Internacionais e Cooperação
ICAO	Organização Internacional de Aviação Civil
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
IGF	Inspeção Geral de Finanças
INE	Instituto Nacional de Estatística
INTERPOL	The International Criminal Police Organization
JRS	Serviço Jesuíta aos Refugiados
LOIC	Lei de Organização da Investigação Criminal
LSI	Lei de Segurança Interna
MAI	Ministério da Administração Interna
NSIS	Sistema de Informação <i>Schengen</i> – Parte Nacional
OCDE	Organização de Cooperação e Desenvolvimento Económico
OE	Orçamento de Estado
OIM/IOM	Organização Internacional para as Migrações
OIT/ILO	Organização Internacional do Trabalho
PA	Posto de Atendimento

PALOP	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
PASSE	Passagem Automática e Segura de Saídas e Entradas
PEP	Passaporte Electrónico Português
PF	Postos de Fronteira
PIDDAC	Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central
PJ	Polícia Judiciária
PM	Polícia Marítima
PMF	Postos Mistos de Fronteira
POPH	Plano Operacional do Potencial Humano
PSP	Polícia de Segurança Pública
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilidade
RADID	Reconhecimento Automático de Passageiros Identificados Automaticamente
RASI	Relatório Anual de Segurança Interna
SAPA	Sistema Automático de Agendamento
SCF	Sistema de Controlo de Fronteiras
SCI	Sistema de Controlo Interno
SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SIBA	Sistema de Informação de Boletins de Alojamento
SIC	Sistema de Informação Contabilística
SIGAP	Sistema de Informação e Gestão Automatizada de Processos
SIGO	Sistema de Informação de Gestão Orçamental do Estado
SIPEP	Sistema de Informação do Passaporte Electrónico Português
SIRENE	<i>Supplementary Information Request at National Entry</i>
SIED	Sistema de Informações Estratégicas de Defesa
SIRP	Sistema de Informações da República Portuguesa
SIS	Sistema de Informação <i>Schengen</i>
SIS	Sistema de Informações de Segurança
SSI	Sistema de Segurança Interna
SRH	Sistema de Recursos Humanos
TAP	Transportes Aéreos Portugueses
UE	União Europeia
UHSA	Unidade Habitacional de Santo António
VIS	Sistema de Informação de Vistos

Enquadramento

O Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, determina a obrigatoriedade do Relatório de Actividades, o qual deve discriminar os objectivos atingidos, o grau de realização dos programas e os recursos utilizados.

Na sequência da entrada em vigor do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública – SIADAP – (Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro), foi adoptada uma estrutura de relatório de actividades, ajustada à nova realidade legal, enquanto ferramenta para a articulação “com o sistema de planeamento de cada ministério”, no caso vertente, sob orientação da Direcção Geral da Administração Interna (DGAI).

A presente estrutura de relatório incorpora ainda o Balanço Social (Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de Outubro), permitindo uma visão global do desempenho da organização. Trata-se, portanto, de uma nova abordagem, mais abrangente, articulada e coerente com a filosofia da gestão por objectivos e com a avaliação de resultados.

Nos últimos anos o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) vem prosseguindo uma estratégia de modernização estrutural do Serviço, norteada pela gestão por objectivos, tendo como principais vectores a aposta nas novas tecnologias, a simplificação de procedimentos, a desburocratização e a racionalização de meios e recursos. Este facto concorre para uma melhor percepção da actuação do Serviço no contexto das realidades migratórias actuais e da complexidade e sensibilidade da sua missão, em especial no que se prende com a sua interacção com aspectos como a segurança interna, a integração de imigrantes, o combate ao terrorismo, o tráfico de pessoas e à imigração ilegal, a coesão social, os direitos humanos e a não discriminação, o envelhecimento populacional ou a ajuda ao desenvolvimento nos países de origem.

Deste modo, as metodologias de avaliação da organização devem atender ao escopo prosseguido na salvaguarda da segurança interna e coesão social, bens de natureza intangível, bem como ao equilíbrio de todos os aspectos subjacentes aos fenómenos migratórios.

Por outro lado, há que reconhecer que a percepção dos resultados reconhecidamente alcançados e o esforço e empenho da organização extravasam uma abordagem estritamente técnica, a qual deverá ser entendida como um meio para a melhoria constante e não como um fim em si mesmo.

Assim, a apreensão integral e efectiva do esforço anual do SEF no cumprimento da missão e objectivos passará obrigatoriamente pela análise da informação substantiva vertida, nomeadamente, no Relatório de Segurança Interna e no Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo.

A estruturação do presente Relatório de Actividades contempla quatro grandes capítulos. No primeiro é apresentada uma breve análise conjuntural da actividade, com menção das orientações gerais e específicas definidas. No segundo capítulo procede-se à auto-avaliação do SEF, evidenciando os resultados alcançados face aos objectivos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilidade (QUAR). O Balanço Social é sintetizado no terceiro capítulo, apresentando a caracterização dos recursos humanos do SEF. No capítulo quarto procede-se à avaliação final do Serviço, com a apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados e apresentação de uma visão prospectiva da actuação do SEF para o ano de 2009.

Como anexos fazem parte integrante do presente documento o Balanço Social (Anexo 1), as Fichas de Auto-avaliação (anexo 2).

I – Nota Introdutória

1. 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 que, no quadro da política de segurança interna, tem por objectivos 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 humanos¹, promover, coordenar e executar as medidas e acções relacionadas com estas actividades e com os movimentos migratórios², gerir os documentos de viagem e de identificação de estrangeiros e proceder à instrução dos processos de pedido de asilo.

A nível internacional, o SEF assegura, por determinação do Governo, a representação do Estado Português nos grupos de trabalho da União Europeia³, bem como em organizações ou eventos internacionais relativos à sua área de actuação.

Quadro 1 – SEF: Missão, Visão e Valores

MISSÃO	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, gerir os documentos de viagem e de identificação de estrangeiros e instruir os processos de pedido de asilo, na salvaguarda da segurança interna e dos direitos e liberdades individuais no contexto global da realidade migratória.	
VISÃO	Consolidar um Serviço de Segurança apto a responder aos novos desafios da imigração num espaço alargado de liberdade, segurança e justiça.	
VALORES	Igualdade de tratamento e não discriminação	Modernização e eficácia
	Qualificação dos colaboradores	Serviço à comunidade.

1 Cf. Lei Orgânica do SEF, Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de Outubro (Artigo 1º, n.ºs 1 e 2); Lei Orgânica do MAI, do Decreto-Lei 203/2006, de 27 de Outubro (Artigo 7º); QUAR para o SEF

2 Entre outras actividades, destacam-se 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, dar execução aos afastamentos de estrangeiros de território nacional, incluindo os que decorrem das expulsões judiciais; decidir as readmissões de estrangeiros; instrução de processos de concessão do estatuto de igualdade; decidir a aceitação da análise dos pedidos de asilo e instrução de processos de concessão do estatuto de refugiado; validação da estadia de estrangeiros em território nacional, tais como a 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.

3 Nomeadamente o Comité Estratégico Imigração Fronteiras e Asilo (CEIFA), o Grupo Alto Nível de Asilo e Migração (GANAM), os Grupos Migração/Admissão, Fronteiras, Migração/Afastamento e Asilo.

Neste enquadramento, cabe ao SEF executar a Política Nacional de Imigração, numa abordagem global, integrada e equilibrada, a qual se estrutura em torno de quatro grandes eixos:

- Regulação dos fluxos migratórios;
- Promoção da imigração legal;
- Luta contra a imigração irregular;
- Integração dos imigrantes.

Na concretização da sua missão legal de execução da política de imigração e asilo, o SEF intervém directamente na concretização de boa parte dos três primeiros supra mencionados eixos, não deixando de contribuir activamente no contexto da integração dos imigrantes na sociedade de acolhimento, em particular no que respeita à gestão da imigração legal, nomeadamente na vertente documental, no combate à criminalidade direccionada aos imigrantes e no diálogo com os restantes intervenientes no processo migratório, na perspectiva da integração dos imigrantes na sociedade de acolhimento. A actuação do SEF reflecte desta forma “uma abordagem holística apostando na adopção de uma eficaz política de imigração, que integra as várias dinâmicas sociais, como a imigração legal, a segurança interna e o co-desenvolvimento.”⁴

Relativamente ao ano em análise, a actuação do SEF teve como enquadramento as Grandes Opções do Plano para 2008⁵, na vertente da política de Segurança Interna, as quais enunciam a necessidade de “dar corpo a uma política comum de imigração, que responda às nossas relações especiais com os países da comunidade de povos de língua portuguesa, modernizando os serviços e a eficácia operacional do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, assegurando-se a celeridade do tratamento administrativo de processos e a melhoria da capacidade de intervenção do SEF na gestão mais eficaz dos fluxos migratórios em todas as suas fases” (opção 4^a).

⁴ SERVIÇO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS, **O SEF e os Novos Caminhos das Migrações**, Edição do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, Lisboa, Julho de 2008, pág. 12

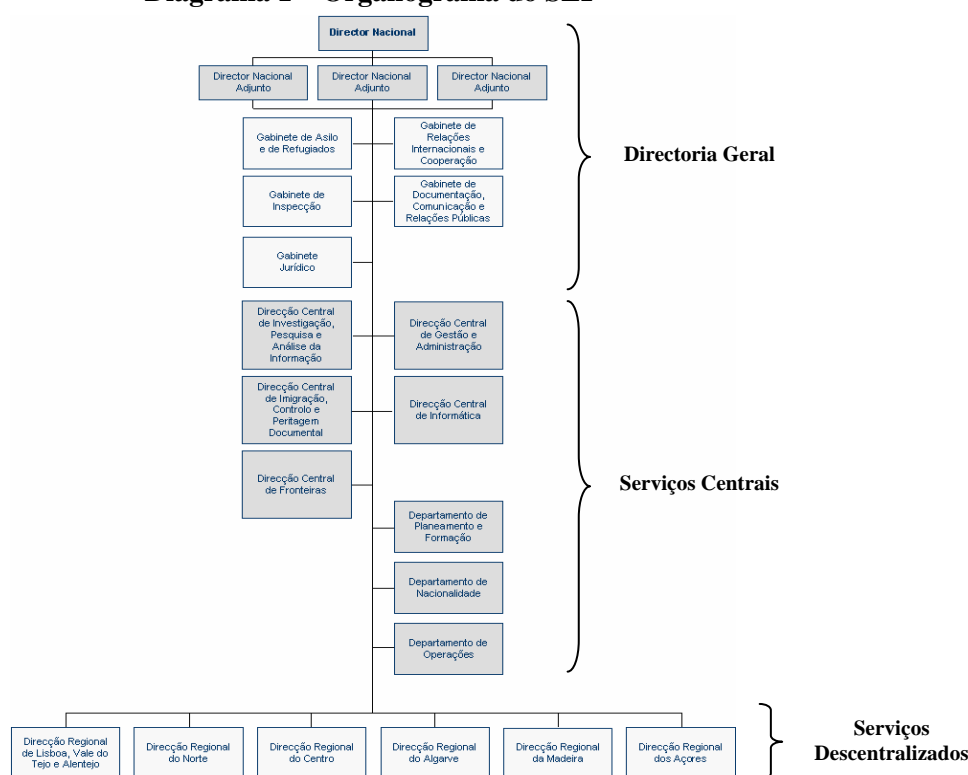
⁵ Lei n.º 31/2007, de 10 de Agosto

1.2 Estrutura Orgânica

A estrutura orgânica do SEF é hierarquizada verticalmente, sob dependência do Ministro da Administração Interna, com autonomia administrativa⁶.

O SEF compreende os seguintes órgãos e serviços (diagrama 1): Directoria Geral, Conselho Administrativo, Serviços Centrais e Serviços Descentralizados. Quanto à sua natureza, quer os Serviços Centrais, quer os Descentralizados integram Serviços Operacionais, que prosseguem directamente actividades de investigação e fiscalização – áreas de missão –, e Serviços de Apoio, que desenvolvem um conjunto de actividades de apoio àquelas – áreas de suporte.

Diagrama 1 – Organograma do SEF



A Directoria Geral compreende a Direcção Nacional (Director Nacional e Directores Nacionais Adjuntos) e os Gabinetes Jurídico (GJ), de Inspeção (GI), de Asilo e Refugiados (GAR), de Relações Internacionais e Cooperação (GRIC) e de Documentação, Comunicação e Relações Públicas (GDCRP).

⁶ O Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de Outubro, define a estrutura orgânica do SEF, missão e demais atribuições.

Os Serviços Centrais são compostos pela Direcção Central de Investigação, Pesquisa e Análise da Informação (DCIPAI), a Direcção Central de Imigração, Controlo e Peritagem Documental (DCICPD), a Direcção Central de Fronteiras (DCF), a Direcção Central de Gestão e Administração (DCGA), a Direcção Central de Informática (DCI), o Departamento de Planeamento e Formação (DPF), o Departamento de Nacionalidade (DN) e o Departamento de Operações (DO).

Os Serviços Descentralizados estão distribuídos pelo território nacional e compreendem as Direcções 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). Cada Direcção Regional tem diversas Delegações Regionais e um Departamento Regional de Investigação e Fiscalização (DRIF) e um Departamento Regional de Emissão de Documentos (DRED).

1.3 Beneficiários do SEF e serviços prestados

A actuação do SEF é dirigida a diversos grupos de públicos, os quais são apresentados no quadro 2, concretizando os beneficiários dos serviços prestados.

Quadro 2 – Identificação dos beneficiários do SEF

Cidadãos	<ul style="list-style-type: none"> • Cidadãos nacionais dos países terceiros • Cidadãos nacionais de Estados-Membros da União Europeia • Cidadãos portugueses
Órgãos de Soberania	<ul style="list-style-type: none"> • Assembleia da República • Governo (Primeiro Ministro, Ministério da Administração Interna e outros Ministérios, designadamente o dos Negócios Estrangeiros e o da Justiça) • Tribunais
Administração Pública	<ul style="list-style-type: none"> • SSI e SIRP • Outras Forças e Serviços de Segurança (PSP, GNR, PJ, PM, SIS, etc.) • Organismos Diversos (ACT, Segurança Social, DGI, INE, IEFP, etc.)
Outras Instituições Públicas e Privadas	<ul style="list-style-type: none"> • Provedoria de Justiça • Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural • Organizações nacionais que se dedicam à temática das migrações (CPR, Centros de Investigação, Associações de Imigrantes, etc.)
Organismos internacionais	<ul style="list-style-type: none"> • Conselho da UE, Comissão Europeia e outros organismos da União • Conselho da Europa • Nações Unidas • Forças e serviços de segurança estrangeiros • Organizações Internacionais e outras entidades públicas ou privadas estrangeiras com intervenção nas temáticas das migrações e asilo (OIT, ICAO, OIM, JRS, etc.)

Os serviços prestados pelo SEF foram agrupados em sete grandes áreas de negócio (quadro 3), sem prejuízo da interacção e complementaridade destes serviços, os quais concorrem para a prossecução da missão do SEF.

Quadro 3 – Síntese dos serviços prestados pelo SEF

Controlo de Fronteiras	<ul style="list-style-type: none"> • Controlo da passagem de pessoas nas fronteiras; • Concessão de vistos nas fronteiras.
Controlo da permanência de estrangeiros em Portugal e gestão dos fluxos migratórios	<ul style="list-style-type: none"> • Emissão de pareceres sobre pedidos de vistos consulares; • Concessão e renovação de títulos de residência e prorrogação da permanência de estrangeiros; • Reconhecimento do direito ao reagrupamento familiar; • Emissão de parecer sobre os pedidos de aquisição de nacionalidade; • Tratamento da informação relacionada com os movimentos migratório.
Fiscalização da permanência e actividades dos estrangeiros em Portugal	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalização de estrangeiros em território nacional; • Instauração e decisão de processos de expulsão administrativa de estrangeiros; • Execução das decisões de afastamento de território nacional; • Aplicação dos acordos de Readmissão; • Instauração e decisão de processos de contra-ordenação.
Investigação criminal no domínio do auxílio à imigração ilegal, tráfico de seres humanos e crimes conexos	<ul style="list-style-type: none"> • Investigação criminal relativa a crimes de auxílio à imigração ilegal e outros crimes com eles conexos (falsificação de documentos, lenocínio, etc.), tráfico de pessoas, casamentos de conveniência, angariação de mão-de-obra ilegal, violação de medida de interdição de entrada; • Registo e gestão da informação de natureza policial e criminal relativa a estrangeiros e nacionais (medidas cautelares), no âmbito das competências do Serviço; • Gestão da componente nacional do Sistema de Informação Schengen (NSIS).
Gestão e peritagem documental	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão do Sistema de Informação do Passaporte Electrónico Português (SIPEP) e emissão dos passaportes; • Peritagem documental; • Emissão de documentos de viagem a favor de estrangeiros.
Asilo e protecção subsidiária	<ul style="list-style-type: none"> • Decisão sobre a aceitação de pedidos de asilo; • Instrução dos processos de concessão do estatuto de refugiado; • Determinação do Estado responsável pela análise do pedido e de transferência de candidatos entre Estados-Membros da União Europeia (Regulamento de Dublin); • Gestão do processo de acolhimento de refugiados no âmbito da reinstalação, em articulação com ACNUR.
Representação do Estado português e cooperação internacional	<ul style="list-style-type: none"> • Representação nos Grupos de Trabalho especializados no âmbito da União Europeia, do Conselho da Europa e de outras organizações internacionais relacionadas com as atribuições do Serviço; • Cooperação com serviços congéneres estrangeiros na área da imigração e asilo; • Colocação de Oficiais de Ligação junto das representações diplomáticas; • Participação nas acções da Agência Europeia FRONTEX.

A par dos serviços prestados, tal como enunciados no quadro supra, o SEF desenvolve ainda um conjunto de serviços e actividades que concorrem, directa ou indirectamente, para a prestação das áreas de negócio estratégicas, nomeadamente ao nível instrumental e funcional, tais como a gestão e desenvolvimento aplicacional dos sistemas de informação, planeamento e gestão estratégica, gestão financeira, patrimonial e de recursos humanos, consultoria jurídica, comunicação institucional e organizacional e controlo interno.

2. Actividade do SEF

2.1 Imigração, Fronteiras e Asilo

Ao nível dos fluxos migratórios em Portugal e à semelhança da tendência assinalada em anos precedentes, a América Latina sobressai como a principal origem da imigração no ano de 2008. Mais concretamente o Brasil constituiu a origem mais representativa de novos fluxos migratórios, o que teve clara repercussão na actividade operacional do SEF. De facto, no ano em análise, a nacionalidade brasileira foi a mais representativa em termos de recusas de entrada, afastamentos (nas suas diversas formas), regresso voluntário, contra-ordenações e readmissões. Ao nível das nacionalidades dos arguidos em processos-crime sob investigação no SEF, as nacionalidades brasileira e portuguesa são, em paridade, as mais relevantes. Para além da América do Sul, realce ainda para África e o Leste da Europa como origem de fluxos migratórios ilegais para Portugal.

Merece especial destaque o substancial acréscimo das acções de fiscalização empreendidas, as quais aumentaram 44,7% face ao ano anterior, cifrando-se num total de 9 734 acções. Em consequência da actuação operacional e da maximização da informação decorrente daquela actividade, o número de inquéritos de investigação criminal iniciados quase que duplicou do ano de 2007 para 2008, tendo sido registados 51 e 101 inquéritos, respectivamente.

No tocante ao controlo das fronteiras, registou-se um acréscimo face ao ano anterior do número de voos e de embarcações controladas (10% e 11,9%, respectivamente). O total de passageiros controlados em fronteiras foi de 12 039 272 pessoas, das quais 10 599 570 nas aéreas e 1 439 702 nas marítimas. Estes valores expressam um decréscimo do número de passageiros controlados nas fronteiras aéreas (-4,66%) e o aumento nas fronteiras marítimas (16,5%). Quanto às recusas de entrada em Portugal, assinala-se um decréscimo de 9,2% (3 598 em 2008 contra 3 963 em 2007), retomando-se os valores registados no ano de 2006. Relativamente aos fundamentos da não admissão em Portugal, salienta-se o aumento em 43,7% da ausência de motivos que justifiquem a entrada e a ausência de visto ou visto caducado. Em termos de nacionalidades de cidadãos a quem foi recusada a entrada regista-se o aumento de cidadãos nacionais do Senegal (corroborando a tendência verificada em 2007) e o decréscimo relativamente a Angola e à Guiné-Bissau. Neste âmbito, e contrariando a tendência registada desde 2004, a Venezuela caiu 74% em termos de recusas de entrada em Portugal, fenómeno verificado no ano anterior relativamente à Bolívia. De notar que o fundamento da não admissão

em Portugal de titulares de documentos venezuelanos era, por regra, a falsificação de documentos.

Em matéria de detecção de documentos fraudulentos, assinala-se a forte diminuição de 54% deste tipo de ocorrência, explicada pela redução abissal quanto aos documentos venezuelanos (42 documentos detectados em 2008 contra de 464 documentos em 2007), em resultado das medidas de controlo a montante e dos esforços envidados por Portugal junto das autoridades venezuelanas neste domínio. O alargamento da União e da sua fronteira externa constituiu, também, um factor de deslocação da utilização de documentos fraudulentos, tendência assinalada noutros Estados-Membros. Por outra via, o reforço da segurança documental e a introdução de dados biométricos têm dado lugar à crescente utilização de documento alheio e ao fenómeno emergente da fraude e roubo de identidade.

Assim, em termos genéricos, a actuação operacional do SEF em 2008 respondeu ao “desafio colocado pela onda de criminalidade que se verificou no Verão de 2008” o qual “teve uma resposta adequada por parte do SEF o que motivou grande satisfação e orgulho à Direcção Nacional”⁷.

Em matéria de asilo, o número de pedidos em 2008 decresceu, tendo no entanto aumentado o número de concessões de estatutos de refugiado e de autorizações de residência por razões humanitárias, maioritariamente a cidadãos de países africanos, mas também sul-americanos e asiáticos e residualmente do leste europeu.

Na vertente documental do SEF, cumpre salientar as medidas atinentes à redução do tempo de espera dos cidadãos, nomeadamente através do agendamento automático do atendimento e de medidas de simplificação de procedimentos e desburocratização. Desta forma, verificou-se um aumento significativo do número de agendamentos com recurso ao Centro de Contacto do SEF⁸, o que permite adequar a resposta dos Serviços à procura, com diminuição dos tempos de espera para atendimento. Para este desiderato concorreu também o esforço empreendido pelos postos de atendimento do SEF. Em simultâneo, a consolidação da presença de mediadores culturais no atendimento reforçou a aproximação do Serviço aos cidadãos e satisfação das suas necessidades

⁷ Discurso proferido pelo Director Nacional do SEF, Dr. Manuel Palos, na abertura da assembleia de Direcção e Dirigentes do SEF, em 5 de Fevereiro de 2009, no Hotel do Caramulo.

⁸ O Centro de Contacto do SEF, assume-se como um precioso instrumento de planeamento e gestão de recursos, tendo por principais vantagens a facilitação da acessibilidade e comodidade para o cidadão, a redução de custos operacionais para a administração e aumento da produtividade, a avaliação permanente da eficiência, registo e uniformização de toda a informação, a agilização de processos e constituir uma fonte estatística.

concretas, em prol da eficiência e eficácia. Há ainda a acrescentar a diminuição do prazo de decisão de pedidos de concessão de autorização de residência (para valores inferiores a metade do prazo legal) e a introdução do novo modelo de autorização de residência electrónica (eTR - Título de Residência Electrónico), dotado de valências *eGovernment*, elemento significativo para o reforço da segurança interna e para a eficiência do Serviço.

No ano de 2008 foram apresentados 47 102 pedidos de concessão de autorização de residência e foram concedidos 46 484 títulos de residência.

No início de 2008, residiam⁹ em Portugal 435 735 cidadãos estrangeiros, sendo as nacionalidades mais representativas a brasileira (66 354), a cabo-verdiana (63 925), a ucraniana (39 480), a angolana (32 728) e a guineense – Bissau – (23 733). Saliente-se que por regiões, a população mais representativa é a proveniente do continente americano (147 959) e a oriunda da União Europeia (115 556).

De notar que, do total de cidadãos estrangeiros a residirem em Portugal, 188 516 pertencem à área de jurisdição da Direcção Regional de Lisboa, Vale do Tejo e Alentejo.¹⁰

Em sede de incremento das valências tecnológicas do SEF, para além do projecto de concepção, desenvolvimento e produção do novo título de residência electrónico (eTR), sublinham-se a criação do PORTAL SIBA (Sistema de Informação de Boletins de Alojamento), o Sistema de Informação Inteligente ao Cidadão (nomeadamente a SEF TV), o desenvolvimento do novo Sistema de Informação de Vistos (VIS) e a implementação da aplicação *workflow* com vista à desmaterialização dos processos relativos a pedidos de autorização de residência (SIGAP – Sistema de Informação e Gestão Automatizada de Processos).

A nível internacional, o SEF reforçou a sua actuação ao nível comunitário, no quadro da política comum de imigração, nomeadamente através da participação nos grupos de trabalho do Conselho e da Comissão Europeia (incluindo na sua vertente informática) e nas actividades da Agência Europeia Frontex, mormente as operações de controlo e vigilância da fronteira externa comum da União.

⁹ Residentes a 1 de Janeiro de 2008. Optou-se por um conceito alargado de residência, incluindo os cidadãos estrangeiros titulares de autorização de residência, prorrogações de autorizações de permanência e de vistos de longa duração (vide Relatório de Actividades, Imigração, Fronteiras e Asilo de 2007)

¹⁰ Os dados referentes ao *stock* de cidadãos estrangeiros em Portugal em 2008 serão revelados no Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo relativo ao ano de 2009, estando a ser desenvolvidos os trabalhos de apuramento dos mesmos.

Em termos da cooperação internacional, realce para a intervenção junto dos serviços congéneres dos PALOP, Brasil, Espanha, Ucrânia e Estados Unidos, entre outros.

A actuação do SEF a nível internacional, em contexto extra comunitário, cifrou-se em 149 participações em seminários, conferências, cursos de formação, representando um acréscimo de 40 % face ao ano anterior (96 participações).

2.2 Evolução Legislativa

Do ponto de vista legislativo, o ano de 2008 ficou marcado pela entrada em vigor do novo regime jurídico de Asilo e Protecção Subsidiária (Lei n.º 27/2008, de 30 de Junho) e pela publicação de um acervo de portarias¹¹ concretizadoras dos regimes legais consagrados pela nova Lei de Estrangeiros (Lei n.º 23/2007, de 4 de Julho). Em 2008 assinala-se ainda a produção legislativa nas áreas conexas com a imigração, a nível nacional e comunitário, aspecto em que o Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo confere o devido enfoque.

Importa também salientar a publicação da Lei de Segurança Interna (Lei n.º 53/2008, de 29 de Agosto) e da Lei de Organização da Investigação Criminal (Lei n.º 49/2008, de 27 de Agosto), cujos regimes procuram a alteração do Sistema de Segurança Interna e “atender a fenómenos de criminalidade de massa, grave e violenta, organizada e transnacional” (especialmente, tráficos de estupefacientes, de pessoas e de armas), criminalidade económica e financeira, sabotagem, espionagem e terrorismo, enquanto “riscos típicos do actual ciclo histórico”¹².

Por outro lado, no sentido da modernização e racionalização de recursos sublinha-se a publicação dos diplomas legais atinentes aos vínculos, carreiras e remunerações dos trabalhadores do Estado (Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Fevereiro), o novo estatuto disciplinar dos trabalhadores que exercem funções públicas (Lei n.º 58/2008, de 9 de Setembro) e o Código dos Contratos Públicos (Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro).

¹¹ Portaria n.º 395/2008, de 6 de Junho, que aprova o modelo de declaração de entrada de estrangeiros; Portaria n.º 396/2008, de 6 de Junho, que define o modelo de título de viagem para os cidadãos estrangeiros residentes no País na qualidade de refugiados; Portaria n.º 397/2008, de 6 de Junho, que estabelece o modelo de vinheta autocolante para a concessão de prorrogação de permanência de cidadãos estrangeiros em território nacional; Portaria n.º 398/2008, de 6 de Junho, que aprova o modelo do documento de viagem a emitir para cidadão nacional de Estado terceiro que seja objecto de medida de expulsão e que não disponha de documento de viagem; Portaria n.º 399/2008, de 6 de Junho, aprova o modelo de salvo-conduto a emitir nos termos e condições previstos no artigo 26.º da Lei n.º 23/2007, de 4 de Julho; Portaria n.º 415/2008, de 11 de Junho, aprova o modelo de Boletim de Alojamento; Portaria n.º 1432/2008, de 10 de Dezembro, aprova o modelo uniforme de título de residência “electrónico”.

¹² Fonte: Exposição de Motivos para alteração da Lei de Segurança Interna e da Lei de Organização da Investigação Criminal

3. Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo

Neste enquadramento, no decurso de 2008, o SEF prosseguiu uma estratégia assente nos seguintes vectores:

- Expansão da vertente operacional;
- Modernização estrutural e aumento da produtividade¹³;
- Reforço das relações internacionais;
- Qualificação dos recursos humanos.

Em síntese, deu-se continuidade a um programa de modernização do Serviço, orientado pelos valores da aproximação aos cidadãos e da tutela dos seus direitos, numa abordagem global e integrada da realidade imigratória, com salvaguarda dos interesses subjacentes à segurança.

No decurso do corrente ano, as actividades do Serviço foram orientadas de harmonia com um ambicioso elenco de objectivos vertidos nas Grandes Opções do Plano de 2008, na Carta de Missão do Director Nacional e nas medidas do SIMPLEX 2008 para o MAI, onde o SEF foi directamente responsável pela execução de nove das 21 medidas previstas, colaborando ainda em outras quatro medidas, de natureza transversal.

No que respeita ao Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), no âmbito do SIADAP, foram definidos os Objectivos Estratégicos (OE) indicados no Quadro 2.

Quadro 3 – Objectivos Estratégicos do SEF

OE 1	Fomentar a política de aproximação aos cidadãos através da melhoria das condições de atendimento;
OE 2	Reforçar a segurança nacional através da melhoria do controlo e segurança nas fronteiras;
OE 3	Melhoria na prevenção e no combate à imigração ilegal e tráfico de seres humanos;
OE 4	Modernizar os procedimentos de emissão documental através da melhoria da sua qualidade;
OE 5	Melhoria da qualidade da informação estatística no domínio do controlo de fronteira.

¹³ Este desiderato é promovido através da promoção da gestão por objectivos, da renovação tecnológica, da simplificação de procedimentos, da desburocratização e da racionalização de meios e recursos.

Para a concretização destes objectivos estratégicos foram estabelecidos os objectivos operacionais anuais (OA), arrolados no quadro 4.

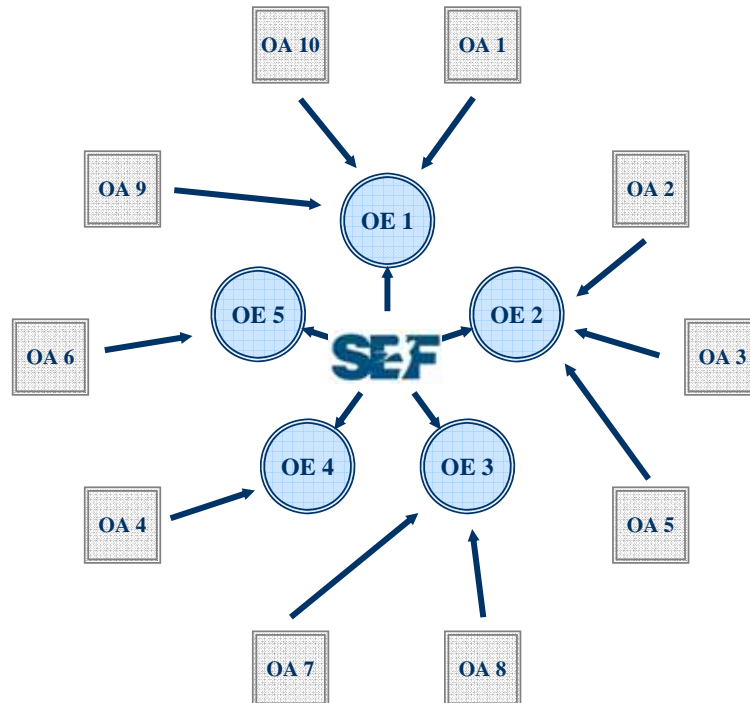
Quadro 4 – Objectivos Operacionais Anuais do SEF para 2008

OA 1	Aumentar o agendamento automático do atendimento em 10%, face ao ano anterior. (Eficácia)
OA 2	Aumentar o controlo automático de fronteiras nos Aeroportos Internacionais em 10% face ao ano de 2007. (Eficácia)
OA 3	Implementar o sistema de consulta automática à base de dados da Interpol com uma cobertura de 80% dos postos de fronteira. (Eficácia)
OA 4	Introdução no Título de Residência das valências previstas no Regulamento da UE 380/08, de 18/04, com uma taxa de realização a 80% do projecto até final do ano. (Eficácia)
OA 5	Implementar o SCF (Sistema de Controlo de Fronteiras) com uma taxa de 80% dos Postos de Fronteira Externa e Postos Mistos de Fronteira em 2008. (Eficácia)
OA 6	Conceber o sistema de informação estatístico relativo ao controlo de fronteiras, até Julho de 2008. (Eficácia)
OA 7	Aumento das acções de fiscalização em 10%, face ao ano de 2007. (Eficiência)
OA 8	Maximização da informação associada à imigração ilegal e tráfico de pessoas, resultante da actividade do Serviço, aumentando em 10% o número de inquéritos iniciados por esta via. (Eficiência)
OA 9	Diminuição do tempo médio de espera para atendimento, a nível nacional, em 5% face a 2007. (Qualidade)
OA 10	Diminuição em 10% do prazo de decisão do pedido de concessão de autorização de residência relativamente ao prazo legal. (Qualidade)

Para uma visão integrada do contributo de cada um dos objectivos anuais na concretização dos objectivos estratégicos, apresenta-se seguidamente o diagrama 2, relativo à respectiva articulação.

No sentido de fomentar a aproximação do Serviço aos cidadãos através da melhoria das condições de atendimento (OE 1), foi definido um objectivo anual de eficácia (OA 1) e dois de qualidade (OA 9 e OA 10). Para o reforço da prevenção e combate à imigração ilegal e tráfico de seres humanos (OE 3), os objectivos anuais traçados assentam na eficiência (OA 7 e OA 8). O cumprimento dos restantes objectivos estratégicos (OE 2, OE 4 e OE 5) depende de metas definidas em sede de objectivos anuais de eficácia (OA 2, OA 3 e OA 5 para o OE 2; OA 4 para o OE 4; OA 6 para o OE 5).

Diagrama 2 – Relação Objectivos Operacionais 2008 com Objectivos Estratégicos



II – Auto-avaliação

1. Auto-avaliação dos Objectivos QUAR

1.1 Resultados e Desvios

Assente nas linhas estratégicas previstas nas Grandes Opções do Plano, a formulação dos objectivos anuais do QUAR teve em consideração as actividades e projectos mais relevantes para a prossecução da Política Nacional de Imigração, enquadrando a estratégia global de modernização, renovação tecnológica e desburocratização do SEF.

A definição dos indicadores teve como pressuposto o histórico de alguns indicadores (exemplo: agendamento automático para atendimento, controlo automático de fronteiras, acções de fiscalização empreendidas, inquéritos resultantes da informação associada à imigração ilegal e tráfico de pessoas ou o tempo médio de atendimento). As metas traçadas procuraram equilibrar a ambição na melhoria do Serviço, a adequação às características da realidade migratória e da segurança interna e a devida prudência face à implementação do novo sistema de avaliação de serviços.

De acrescentar que, na monitorização intercalar ao cumprimento do QUAR solicitada pela DGAI, foram oportunamente apresentadas as informações e explicações necessárias, em especial quanto ao facto de alguns dos objectivos terem sido claramente cumpridos e superados em meados de 2008¹⁴.

Na tabela 1 são apresentados os resultados alcançados em 2008, com identificação dos Objectivos Operacionais deste ano, bem como os Resultados do ano 2007, quando aplicável.

¹⁴ A este propósito, Relatório intercalar de monitorização do SIADP no MAI, de 15 de Outubro de 2008 (Ref. SEF DCGA 3584, de 27 Fev. 09).

Tabela 1 – Objectivos QUAR: Definição, Metas e Realizações

Objectivos Operacionais	Tipo / Ponderação	Resultados 2007	Objectivos 2008	Resultados 2008
OA1. Aumentar o agendamento automático do atendimento em 10%, face ao ano anterior.	Eficácia 20%	7 476	8 223	73 166 agendamentos Objectivo superado
OA2. Aumentar o controlo automático de fronteiras nos Aeroportos Internacionais em 10% face ao ano de 2007.	Eficácia 15%	72 000	80 000	479 263 controlos Objectivo superado
OA3. Implementar o sistema de consulta automática à base de dados da Interpol.	Eficácia 15%	-	Cobertura de 80% dos postos de fronteira.	A consulta automática à base de dados da Interpol foi instalada em todos os postos de fronteira. Objectivo atingido
OA4. Introdução no Título de Residência das valências previstas no Regulamento da UE 380/08, de 18/04, com uma taxa de realização a 80% do projecto até final do ano.	Eficácia 20%	-	Taxa de realização a 80% do projecto até final do ano.	Processo concluído (com realização a 100%), com início da emissão de títulos a 22 de Dezembro de 2008 Objectivo superado
OA5. Implementar o SCF (Sistema de Controlo de Fronteiras) nos Postos de Fronteira Externa e Postos Mistos de Fronteira.	Eficácia 10%	-	Taxa de cobertura de 80%	Objectivo não atingido
OA6. Conceber o sistema de informação estatístico relativo ao controlo de fronteiras.	Eficácia 20%		Conclusão até Julho de 2008	Conclusão do projecto de concepção e aprovação pela Direcção (início dos testes no começo do ano de 2009), integrado na nova versão do SCF. Objectivo superado
OA7. Aumento das acções de fiscalização em 10%, face ao ano de 2007.	Eficiência 60%	6 727	7 475	9 734 acções de fiscalização Objectivo superado
OA8. Maximização da informação associada à imigração ilegal e tráfico de pessoas, resultante da actividade do Serviço, aumentando em 10% o número de inquéritos iniciados por esta via.	Eficiência 40%	51	56	Registados 101 inquéritos baseados em informação do SEF Objectivo superado
OA9. Diminuição do tempo médio de espera para atendimento, a nível nacional, em 5% face a 2007.	Qualidade 50%	45'45''	43'47''	Tempo médio de espera: 28'58'' Objectivo superado
OA10. Diminuição em 10% do prazo de decisão do pedido de concessão de autorização de residência relativamente ao prazo legal.	Qualidade 50%	60 (Prazo legal)	54	Tempo médio de instrução: 21,34 dias Objectivo superado

Em síntese, e atenta a informação apresentada na tabela 1, os resultados atingidos pelo SEF no decurso do ano de 2008 superaram amplamente os objectivos QUAR contratualizados. De facto, todos os objectivos foram alcançados, com clara superação das metas definidas, com ressalva dos objectivos n.º 5, nos termos a seguir explanados.

- Objectivo 1 – O crescimento exponencial dos agendamentos ficou a dever-se a duas ordens de razões. A primeira, de índole metodológica, prende-se com a recente entrada em funcionamento dos sistemas e do nível de resultados detidos nessa data, tendo em vista a definição de uma meta para o ano de 2008.

De facto, o agendamento via SAPA (Sistema Automático de Agendamento para o regime legal previsto nos n.ºs 2 dos artigos 88.º e 89.º da Lei de Estrangeiros) entrou em funcionamento em 10/11/2007, reportando-se os valores de 2007 aos dois meses finais do ano, dados directamente utilizados na definição da meta.

Quanto ao agendamento *on-line* via Portal do SEF, em 2008, este sistema foi alargado a novos locais de atendimento, nomeadamente Porto (2 locais), Coimbra, Figueira e Algarve (3 locais).

A segunda ordem de razões assenta no elevado nível de adesão dos estrangeiros aos regimes legais excepcionais de concessão de autorização de residência, da nova lei de estrangeiros (Lei n.º 23/2007, de 4 de Julho), durante o ano de 2008, com recurso a esta ferramenta de agendamento.

- Objectivo 2 – A elevadíssima taxa de realização deste objectivo prende-se com o sucesso do projecto RADID¹⁵ (Reconhecimento Automático de Passageiros Identificados Automaticamente) junto dos passageiros. Para tal resultado concorrem os seguintes factores:
 - Promoção internacional da solução portuguesa, da qual resultou, nomeadamente a sua adopção pelo Reino Unido e Finlândia. Em particular, o caso inglês fez disparar o universo de pessoas aptas a utilizar este sistema, quer pela posse de documentos de viagem electrónicos britânicos para a passagem das fronteiras portuguesas, quer em termos de sensibilização e conhecimento do novo sistema.

¹⁵ O RAPID é o primeiro sistema do mundo a permitir o controlo automatizado de passageiros munidos de passaportes electrónicos, com reconhecimento biométrico através da face. Este projecto foi incluído no Plano Tecnológico e SIMPLEX '07.

- A campanha de divulgação do sistema RAPID, promovida pela ANA e TAP, por proposta e orientação do SEF, na rádio, TV e filmes a bordo das aeronaves.
- A colocação de elementos do SEF e da ANA para apoio aos passageiros na utilização do sistema.

- Objectivo 3 – A implementação do sistema de consulta automática à base de dados da Interpol com uma cobertura de 80% dos postos de fronteira foi concretizada através da instalação de soluções aplicacionais nos computadores portáteis existentes nos demais postos de fronteira para acesso directo àquela base de dados.

- Objectivo 4 – A introdução no Título de Residência das valências previstas no Regulamento (CE) n.º 380/2008, do Conselho, de 18 de Abril, foi concretizada mediante a concepção e execução do projecto no decurso do ano em análise. Ainda em 2008 (22 de Dezembro) foi iniciada a fase piloto de emissão dos títulos de residência electrónicos (eTR).

- Objectivo 5 – O objectivo de implementar o Sistema de Controlo de Fronteiras (SCF) em 80% dos postos de fronteira foi parcialmente concretizado, mediante a instalação deste sistema nos postos de fronteira aérea. A instalação nos restantes postos de fronteira foi adiada, aguardando a nova versão do SCF; a aplicação PASSE (Passagem Automática e Segura de Saídas e Entradas). Esta aplicação representa um *upgrade* da primeira, agregando as valências do SCF, consulta automática à base de dados da Interpol (pessoas e documentos), sistema de informação estatística e de gestão *backoffice* dos postos de fronteira (Relatórios de Ocorrência).

- Objectivo 6 – A concepção do sistema de informação estatístico relativo ao controlo de fronteira até Julho de 2008 foi concluída mediante a concretização do projecto e sua aprovação pela Direcção. Esta nova valência foi disponibilizada para testes no início de 2009, integrado na nova versão do SCF.

- Objectivo 7 – O aumento das acções de fiscalização ficou a dever-se à resposta dos departamentos operacionais do SEF no sentido do reforço da actuação no terreno, numa perspectiva estratégica de reforço da segurança nacional, de harmonia com orientações superiormente recebidas ao longo do ano, com especial incidência no segundo semestre.
- Objectivo 8 – A intensificação da actuação do Serviço a nível operacional (referida no objectivo 7) teve um efeito multiplicador relativamente à obtenção de informação associada à imigração ilegal e tráfico de pessoas, e a sua maximização foi assumida como orientação estratégica no quadro do reforço da segurança interna em 2008.
- Objectivo 9 – A superação da taxa de realização do objectivo de redução do tempo médio de espera para atendimento, deve-se à conjugação de esforços empreendidos pelo SEF ao nível da modernização e agilização do atendimento ao público. É de relevar a entrada em funcionamento do sistema MSWait para gestão das filas de espera no atendimento, o qual, a par do agendamento automatizado (Objectivo 1), permite uma melhor adequação da capacidade de atendimento à procura evidenciada pelos cidadãos.
- Objectivo 10 – A diminuição em 10% do prazo de decisão do pedido de concessão de autorização de residência relativamente ao prazo legal foi amplamente superada face à meta estabelecida (54 dias), tendo sido atingido o prazo médio de decisão de 21,34 dias. Estes resultados foram possíveis com a simplificação de alguns circuitos administrativos, melhor adequação dos meios humanos, sendo de realçar o contributo dos mediadores culturais na percepção das necessidades dos utentes e pela adopção de tecnologias de informação, designadamente o sistema *workflow* SIGAP.

Deve sublinhar-se que os objectivos definidos no âmbito do QUAR, resultaram da audição dos dirigentes na Reunião Anual de Dirigentes, os quais ratificaram os mesmos. A implementação do SIADAP 1, neste primeiro ano, teve como principais constrangimentos a adopção imediata desta nova metodologia, sem o devido tempo para a necessária e adequada preparação e adaptação de procedimentos e estruturas do Serviço. Os constrangimentos foram agudizados pela dimensão, descentralização, especificidade e particularidades das atribuições de um Serviço de Segurança.

1.2 Qualidade dos Serviços Prestados pelo SEF

Nos anos mais recentes a qualidade dos serviços prestados pelo SEF tem constituído uma prioridade, em particular no que se refere à aproximação aos cidadãos, através de um serviço de atendimento ao público mais dinâmico, moderno e eficiente. A avaliação da qualidade dos serviços prestados procura aferir o nível de satisfação dos utentes, incidindo em três vertentes de análise: avaliação dos serviços de atendimento ao público, reclamações e menções elogiosas.

Relativamente à intervenção de índole policial, e ressalvadas as especificidades inerentes à sua natureza, não é conhecida informação de actuações condenáveis ou más práticas do Serviço ou de seus funcionários, por parte dos organismos de controlo ou escrutínio (político, judicial, administrativo e, mesmo, social)¹⁶.

Avaliação dos serviços de atendimento ao público

Em matéria de melhoria das condições de atendimento ao cidadão¹⁷, numa acção inovadora ao nível da Administração Pública, em 2008 o SEF empreendeu um trabalho de avaliação comportamental e funcional dos serviços de atendimento ao público, de acordo com os critérios EPSI (*European Performance Satisfaction Index*)¹⁸.

Os estudos foram promovidos entre Outubro e Dezembro de 2008, focalizados na perspectiva externa dos clientes – satisfação e nível de desempenho –, dirigindo-se à actuação das Delegações Regionais (31 postos de atendimento) e Centro de Contacto do SEF.

De forma sumária, o relatório preliminar enuncia que, apesar das expectativas em relação aos serviços/produtos avaliados não serem elevadas (em torno do valor indiciário de 70%), o valor percebido e demais componentes estão genericamente acima do esperado (entre cerca de 70% a 83% para as Delegações e entre 69% e 76% para o Centro de Contacto). Em síntese, o SEF proporciona aos utentes um conjunto de serviços/produtos na área de atendimento de qualidade superior à esperada pelos utentes, constituindo um bom indicador da sua performance a este

¹⁶ Designadamente Assembleia da República, Governo, Tribunais, Inspecção-Geral da Administração Interna, Provedoria de Justiça, organizações de salvaguarda dos direitos dos cidadãos, imprensa, entre outros.

¹⁷ A melhoria das condições de atendimento ao cidadão constitui um dos objectivos estratégicos plurianuais a prosseguir pelo SEF, sendo que a Carta de Missão do Director Nacional do SEF consagra a criação de um sistema de avaliação da satisfação do utente, traduzido na elaboração de um inquérito cujos resultados permitam a adopção de medidas tendentes à melhoria sustentada da qualidade e adequação do atendimento prestado

¹⁸ O EPSI (*European Performance Satisfaction Index*)¹⁸ constitui uma metodologia para a realização de estudos de satisfação de clientes normalizados e comparáveis entre diversos países e sectores de actividade (www.epsi-rating.org). O índice EPSI compreende as seguintes componentes: Imagem, Expectativas dos Clientes, Qualidade do Produto Percebida pelos Clientes, Qualidade do Serviço Percebida pelos Clientes, Valor Percebido pelo Cliente, Satisfação do Cliente e Fidelidade do Cliente.

nível. São ainda traçadas algumas linhas orientadoras para a melhoria dos serviços/produtos, o que, a par dos subseqüentes relatórios detalhados, permitirá ao SEF elaborar um plano de melhoria do atendimento visando padrões de qualidade ainda mais elevados.

Reclamações

Outro indicador da qualidade dos serviços prestados pelo SEF em 2008 é o nível de reclamações efectuadas, em confronto com as registadas no ano transacto. Pesem embora as características de aleatoriedade e natureza casuística deste indicador, o mesmo permite evidenciar aspectos úteis para uma análise complementar destinada a minimizar o erro e promover uma cultura de melhoria contínua da qualidade dos serviços.

Em 2008 foi registado um aumento das 7,54% nas reclamações sobre a actuação do SEF na área do atendimento (tabela 2). As queixas referentes ao Centro de Contacto, com 198 reclamações (70 em 2007) foram o tipo de reclamação mais representativo, constituindo mais de metade das reclamações recepcionadas no Serviço no ano em análise. Em termos de reclamações referentes a erros praticados pelo SEF (por exemplo, falhas constantes nos títulos de residência) assinalam-se 12 reclamações (5 em 2007). Nos demais tipos de reclamação foi registado um decréscimo de reclamações face ao ano de 2007, ao qual não é alheio o esforço empreendido na melhoria dos processos e o subseqüente incremento da satisfação das necessidades dos utentes. Por outro lado, o expressivo aumento percentual de reclamações sobre o Centro de Contacto decorre do crescimento exponencial da utilização deste mecanismo (cf. I-1.4 do presente relatório).

Tabela 2 – Motivos das Reclamações

Motivos	2007	2008
Atendimento	153	82
Agradecimento	3	3
Atraso entrega documentos	35	32
Erro SEF	5	12
Queixa contra funcionários	17	3
Controlo nas fronteiras	39	22
Outros	36	33
Centro de Contacto	70	198
Total	358	385
Varição	7,54%	

Na tabela 3 são evidenciadas as variações das reclamações por unidade orgânica. De assinalar a expressiva redução das reclamações na DRLVTA e na DCF, respectivamente 123 e 20 (contra 216 e 38 no ano de 2007). A diminuição das reclamações da DRLVTA ganha relevância pelo facto de em 2007 esta ter sido a unidade orgânica com maior número de queixas (cerca de 60% do total). Para além da DRLVTA e da DCF, todas as restantes unidades orgânicas viram o número de reclamações aumentar. Na DRM registaram-se 10 queixas (duas em 2007) e na DRA 26 (sete em 2007). No caso da DRN verificaram-se 193 reclamações (83 em 2007). Este aumento da DRN prende-se, essencialmente, com casos relacionados com o Centro de Contacto, cujos utentes recorreram aos serviços daquela Direcção Regional reclamando que não conseguiram efectuar o agendamento através do Centro de Contacto. Estas queixas eram registadas em documento avulso (não no livro amarelo) e agendada marcação para outro dia.

Tabela 3 – Reclamações por Unidade Orgânica

Unidade Orgânica	2007	2008
DRLVTA	216	123
DRN	83	193
DRC	11	11
DCF	38	20
GDCRP	1	1
DRM	2	10
DRA	7	26
DRAç	-	1
Total	358	385
Variação		7,54%

O ligeiro aumento das reclamações foi especialmente induzido pelo expressivo acréscimo de participações junto da DRN. Atento o procedimento descrito adoptado pela DRN, poder-se-á afirmar que existe um enviesamento do número de reclamações enquanto forma de obter agendamento pelos utentes.

De qualquer modo, não se afigura que em termos absolutos, o quantitativo de reclamações assumia uma expressividade digna de nota, considerando o universo de pessoas atendidas pelo SEF na passagem das fronteiras e dentro de território nacional.

Menções elogiosas

A satisfação dos utentes pode, ainda, ser aferida pelos elogios e reconhecimento do mérito da actuação dos SEF e dos seus colaboradores, pelo que se enunciam algumas evidências destes factos:

- Elogios por diversas instituições às Unidades Orgânicas do SEF pela actuação e cooperação¹⁹: ANA, Aeroportos de Portugal, Câmara Municipal de Ílhavo, Câmara Municipal da Maia, Tribunal Judicial de Vila Nova de Famalicão, EUROPOL, SIRENE, Congregação do Espírito Santo;
- Menções elogiosas e louvores a diversos funcionários de postos de atendimento do SEF: dois à Loja do Cidadão de Coimbra, dois à Loja do Cidadão de Viseu, dois à Delegação Regional de Bragança, dez menções a doze funcionários da Loja do Cidadão do Porto, dois ao CNAI do Porto (SEF), três menções a três funcionários da Loja do Cidadão de Braga, um elogio à Delegação Regional de Braga; quatro a funcionários da Loja do Cidadão do Funchal.

Satisfação dos utentes

Pelo exposto, existem razões para crer que o SEF teve, em termos globais, um acréscimo na satisfação dos utentes, considerando a avaliação dos serviços de atendimento e as menções elogiosas aos serviços prestados, apesar do ligeiro aumento das reclamações no ano em análise. Saliente-se que o acréscimo do número de reclamações que, como foi descrito, visou maioritariamente o Centro de Contacto, não representa um aumento efectivo no descontentamento com o serviço prestado. Por um lado, verificou-se uma evolução crescente da actividade do Centro de Contacto, com 387 777 chamadas atendidas em 2008, face a 296 021 em 2007. Por outro lado, refira-se, novamente, o “enviesamento” das reclamações decorrente da actuação da DRN, sem prejuízo da garantia na satisfação dos cidadãos.

¹⁹ São apenas consideradas as menções documentadas. Como menções indocumentadas podem citar-se: na Direcção Regional do Centro: Caritas Diocesana da Guarda e Associação Desportiva da Freguesia de S. Miguel (Constituição do CLAII na Guarda); Escolas que participaram na Campanha “Não Estás à Venda” (disponibilidade, competência e qualidade das intervenções dos funcionários da CIF); Universidade de Coimbra (Gabinete de Relações Internacionais e Faculdade de Economia; colaboração na prossecução de Projectos internacionais e na realização de Estágios Profissionais); Projecto Renovar as Origens – Associação Integrar (Coimbra).

1.3 Avaliação do Sistema de Controlo Interno

A caracterização e avaliação do sistema de controlo interno do SEF, numa óptica de auto-controlo, é desdobrada na análise do ambiente de controlo, da estrutura organizacional de controlo, das actividades e procedimentos de controlo administrativo implementadas no serviço, e da fiabilidade dos sistemas de informação.

O SEF, enquanto Serviço integrado da administração directa do Estado, está sujeito aos demais normativos legais atinentes à administração financeira do Estado, conforme o disposto no Decreto-Lei n.º 155/92, de 28 de Julho, o qual estabelece o sistema contabilístico a adoptar, bem como as regras para realização de despesa pública e controlo da mesma.

O controlo externo à actividade financeira do SEF é efectuado pelo Tribunal de Contas, nos termos do respectivo regimento, e por auditorias requeridas pelo próprio SEF a entidades externas.

No decurso do ano de 2008, não foi registada qualquer recomendação emanada da Inspeção-Geral da Administração Interna.

Ambiente de Controlo

O SEF iniciou e vem consolidando, nos últimos anos, um processo de implementação de um sistema de gestão por objectivos, procurando que o planeamento das suas actividades tenha correspondência na apresentação da proposta de orçamento a apresentar junto da Tutela. O processo de planeamento é participado, através de um modelo de auscultação dos Dirigentes a dois níveis: proposta de actividades e projectos a desenvolver e em reunião anual dos mesmos, sem prejuízo de reuniões periódicas.

Quanto à actuação dos funcionários do SEF, esta é sempre pautada pela observação da legalidade e promoção da qualidade do serviço público prestado, procurando a eficiência, eficácia, proporcionalidade e economia nas tarefas executadas. Assim, a realização de despesas pelo SEF obedece sempre aos requisitos da conformidade legal; regularidade financeira e da boa gestão (economia, eficiência e eficácia).

De salientar ainda, que os funcionários do SEF, nomeadamente no desempenho de funções de autoridade e de serviço ao cidadão, têm implícito o respeito dos direitos e liberdades individuais, nomeadamente o culto da não discriminação, igualdade de tratamento, em prol do serviço à

comunidade, com salvaguarda da segurança interna, respeitando o código de ética dos funcionários da Administração Pública (e regime disciplinar), bem como os códigos internacionais de ética de actuação policial. A unidade orgânica que superintende o cumprimento das demais regras disciplinares é o Gabinete de Inspeção, em acumulação com as funções de controlo interno.

Estrutura organizacional

A natureza, atribuições, missão e organização do SEF são definidas através do Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de Outubro. A Lei Orgânica do MAI, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 203/2006, de 27 de Outubro, consolidou as atribuições do SEF e reduziu a composição da sua Direcção Nacional para três Directores Nacionais Adjuntos.

Enquanto serviço integrado, nos termos do Decreto-Lei n.º 155/92, de 28 de Julho; e da regulamentação do Sistema de Controlo Interno pelo Decreto-Lei n.º 166/98, de 25 de Junho, a organização do sistema de controlo interno – auto-controlo – do SEF é desenvolvida em três níveis²⁰:

- Direcção Central de Gestão e Administração, unidade orgânica responsável pela administração financeira e patrimonial do SEF, e nos núcleos regionais de administração das unidades descentralizadas, através de manuais de procedimentos (controlo interno, cobrança e contabilização de receita e realização e contabilização de despesa);
- Gabinete de Inspeção, o qual tem competência para efectuar, sob a dependência do Director Nacional, as inspecções ordinárias e extraordinárias aos serviços, proceder a auditorias, sindicâncias, inquéritos e instruir processos disciplinares;
- Conselho Administrativo, enquanto órgão máximo do controlo interno, com funções de natureza consultiva e de fiscalização.

²⁰ Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de Outubro, artigos 16.º, 20.º a 21.º, 33.º, 35.º.

O Departamento de Gestão Financeira e Patrimonial é constituído pelos núcleos enunciados em seguida, e explicitadas as funções de cada um:

- Núcleo de Controlo Orçamental:
 - Elaborar o projecto de orçamento e as propostas de alteração;
 - Verificar e processar as despesas de acordo com o orçamento e as normas referentes à contabilidade pública;
 - Apresentar às entidades competentes, dentro dos prazos legais, a conta de gerência das verbas atribuídas ao SEF, bem como a das provenientes de receitas próprias;
- Núcleo de Gestão Contabilística:
 - Arrecadar e contabilizar as receitas;
 - Processar as remunerações e outros abonos ao pessoal;
- Núcleo de Aprovisionamento e Cadastro de Bens:
 - Assegurar a aquisição, manutenção e gestão dos bens do SEF;
 - Organizar e manter actualizado o cadastro e inventário dos bens do SEF;
- Núcleo de Gestão da Frota Automóvel:
 - Assegurar a aquisição e distribuição do fardamento e distintivo previstos no presente diploma.

Esta estruturação permite que a organização do sistema financeiro do SEF seja norteadada pelos princípios e boas práticas de controlo interno disseminadas pelos organismos nacionais e internacionais de auditoria e controlo interno.

As inspecções realizadas pelo Gabinete de Inspeção visam alcançar os seguintes objectivos genéricos:

- Apreciar a conformidade dos procedimentos com as regras (legais, regulamentares e procedimentais) aplicáveis;
- Avaliar a correcção e qualidade dos procedimentos nas unidades orgânicas/áreas de actuação a inspeccionar;
- Identificar eventuais desvios e propor a sua correcção;
- Apreciar da uniformidade de critérios e procedimentos na mesma área de actuação;
- Identificar eventuais boas práticas que possam servir de modelo de actuação.

Na definição dos objectivos concretos da realização de inspecções, são ponderados os objectivos genéricos a alcançar e os meios disponíveis para o efeito. De modo a garantir a necessária objectividade, exequibilidade e extracção de resultados concretos, os objectivos específicos são criteriosamente e casuisticamente identificados e delimitados.

A determinação das unidades orgânicas a inspecionar procura abranger o universo de actuação do SEF. Assim, no ano de 2008 a actuação do Gabinete de Inspeção incidiu nos domínios do controlo de fronteira, da vertente documental de cidadãos estrangeiros e na área da fiscalização.

Os resultados são oportunamente divulgados às unidades orgânicas visadas, com as recomendações tidas por necessárias / obrigatórias, de acordo com as orientações do Director Nacional.

Ainda no seio do Sistema de Controlo Interno, o Gabinete de Inspeção, sempre que solicitado, coopera activamente com a Inspeção-Geral da Administração Interna.

Quanto ao Conselho Administrativo, a sua competência em sede de controlo interno, nomeadamente a fiscalização em matéria de gestão financeira e patrimonial do SEF, compreende:

- Apreciar os projectos de orçamento de despesas e receitas e as contas de gerência a remeter ao Tribunal de Contas;
- Verificar e controlar a realização de despesas;
- Apreciar a situação administrativa e financeira;
- Proceder à verificação regular dos fundos em cofre e em depósito;
- Dar parecer sobre os contratos a celebrar pelo SEF;
- Fiscalizar a escrituração contabilística e a cobrança de receitas.

O Conselho Administrativo é composto pelo Director Nacional (Presidente), Director Nacional Adjunto que tem a cargo a área de gestão e administração dos recursos financeiros e patrimoniais do SEF e pelo Director Central de Gestão e Administração. Participa ainda no Conselho Administrativo, enquanto secretário das reuniões, o Chefe do Departamento de Gestão Financeira e Patrimonial.

O exercício das competências do Conselho Administrativo resulta da realização de uma reunião mensal, sem prejuízo de outras reuniões extraordinárias convocadas pelo Presidente.

No âmbito do Sistema de Controlo Interno, a integração dos recursos humanos na estrutura organizacional e respectiva valorização desenvolve-se em dois eixos de intervenção: a avaliação de desempenho e a formação profissional.

No que concerne à avaliação do desempenho, desde a primeira hora o SEF envidou esforços para a implementação do SIADAP, ainda na vigência do normativo legal revogado pela Lei n.º 66-A/2007, de 28 de Dezembro. Em 2007 e 2008 o modelo foi aplicado a todos os funcionários do SEF, à excepção do corpo especial Carreira de Investigação e Fiscalização. Decorrem os trabalhos para a adequação do regime SIADAP à especificidade das competências daquela carreira, no quadro da Portaria n.º 839/2008, de 15 de Outubro.

Quanto à política de formação de pessoal, esta é definida de acordo com as necessidades identificadas, com recurso à auscultação de dirigentes e funcionários sobre as necessidades evidenciadas no desempenho diário das funções e tarefas, processo realizado com recurso às tecnologias de informação, nomeadamente, através do correio electrónico.

Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementadas

As principais actividades e procedimentos relativos ao controlo interno e administrativo no SEF, determinantes na actividade corrente da DGFP e dos Núcleos Regionais de Administração, são balizados por:

- Manual de Controlo Interno;
- Manual de Procedimentos sobre meios de controlo relativos à cobrança e contabilização de Receitas Próprias do Serviço;
- Manual de Procedimentos sobre meios de controlo relativos à realização e contabilização de todas as despesas efectuadas pelo Serviço;
- Sistema de rotação de funções entre os funcionários;
- Clara definição das responsabilidades funcionais pela realização das diferentes tarefas, conferências e controlos;
- Estabelecimento preciso das competências para autorização de despesa;
- Definição clara dos circuitos dos documentos.

Quanto às lacunas, cumpre evidenciar a ausência de um Manual de Regras Contabilísticas, o qual é suprido pelos manuais supra referidos e pela actualização permanente das normas e directivas emanadas pela Direcção Geral do Orçamento. De igual modo, não existe um sistema de contabilidade analítica. No entanto, esta realidade é compreensível pela adopção do sistema contabilístico em que a escrituração da actividade financeira é organizada com base na contabilidade de compromissos resultantes das obrigações assumidas e contabilidade de caixa. Na organização do sistema contabilístico do SEF encontram-se definidos centros de custo/responsabilidade, permitindo a melhor adequação da despesa e verificação das receitas próprias obtidas.

De salientar que o SEF é a Autoridade de Certificação da exactidão e fiabilidade das declarações de despesa que o Gestor dos Fundos Comunitários, do âmbito do MAI ²¹, apresenta à Comissão Europeia, conforme o disposto no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 222/2006 de 10 de Novembro. Neste âmbito foram elaborados dois Manuais de Procedimentos da Autoridade de Certificação para:

- Fundo Europeu para os Refugiados (FER II);
- Fundos do Programa Quadro “Solidariedade e Gestão de Fluxos Migratórios”.

Estes manuais foram aprovados pela IGF e pela Comissão Europeia.

²¹ Estrutura de Missão para a Gestão dos Fundos Comunitários no âmbito do MAI – Cf., nomeadamente Resolução do Conselho de Ministros n.º 155-A/2006, de 17 de Novembro.

Fiabilidade dos sistemas de informação

O SEF tem ao seu dispor um conjunto de aplicações e sistemas integrados de gestão financeira, os quais são apresentados e descritos no quadro 5.

Quadro 5 – Sistema informação de gestão

DESIGNAÇÃO	FUNCIONALIDADES
GesDespesas	Controlo de todos os processos inerentes à gestão das despesas do SEF, permitindo efectuar a gestão de informação relacionada com Despesas, Gestão do Fundos de Maneio e respectivos Processos e Pedidos.
GesReceitas	Controlo de todo o processo inerente à gestão das receitas do SEF, permitindo efectuar a gestão de informação relacionada com operações de distribuição e emissão de recibos, bem como a manutenção de utilizadores e de todos os dados de informação base que suportam. Esta aplicação constitui, em simultâneo, um meio de controlo e um valioso instrumento na cobrança e contabilização da receita própria pelos Serviços Descentralizados e contabilização global daquela cobrança pelos Serviços Centrais.
GesIntérpretes	Controlo dos serviços de tradução realizados por intérpretes, nomeadamente do tempo gasto em cada tradução e o respectivo cálculo de custos inerente às traduções efectuadas.
GesDeslocações	Controlo de todas as deslocações realizadas no âmbito de reuniões e escoltas incluindo o registo das requisições e facturas e a correspondente situação em que se encontram à data da consulta.
GesContratos	Registo dos contratos efectuados pelos Núcleos de Aprovisionamento e Cadastro de Bens e da Frota Automóvel, fornecendo a informação relativa à duração, renovações e valores de cabimentos e pagamentos de cada contrato.
GesAuto	Gestão das viaturas do SEF, nomeadamente saber a sua afectação, gastos com portagens, combustíveis, reparações, inspecções e outros, lançamento de acidentes, situação, estado e quilometragem.
GesCertidões	Controlo da situação contributiva dos fornecedores do SEF perante as Finanças e a Segurança Social, permitindo a verificação da validade das respectivas certidões através do nº de contribuinte do fornecedor.
GesValores	Controlo de todo o processo inerente à entrada de valores directamente na DCGA
SIC e SRH	Aplicações informáticas concebidas para a gestão orçamental (SIC – Sistema de Informação Contabilística) e de pessoal e processamento de remunerações (SRH – Sistema de Recursos Humanos). O SRH tem interface com o SIC na área financeira, nomeadamente no registo das despesas com pessoal.
SAD-SIC	Sistema de apoio à decisão de estrutura flexível e permitindo uma melhoria nas práticas de gestão ao nível financeiro e contabilístico, apoiando na preparação e execução do orçamento anual dando informação sobre indicadores de gestão (ex. pagamentos, orçamentos, reposições, alterações orçamentais, os quais podem ser analisados por actividade, fonte de financiamento, fornecedor, etc.).
SAD-SRH	Sistema de apoio à decisão de estrutura flexível e permitindo uma melhoria nas práticas de gestão ao nível de recursos humanos, proporcionando uma caracterização sistematizada e objectiva dos recursos humanos (ex. encargos com pessoal, custos de formação, tecnicidade, promoções, enquadramento, etc.).
Conta de Gerência e Elaboração do Orçamento	Aplicações que possibilitam a extracção da informação existente nos sistemas SIC e SRH da RAFE, disponibilizando automaticamente os modelos requeridos pelo Tribunal de Contas e pela Direcção Geral do Orçamento e permitindo o desenvolvimento de funcionalidades/relatórios adicionais.
Relatórios SIC	Aplicação que permite a detecção do pagamento em duplicado das facturas registadas no SIC.

As aplicações informáticas do SEF, em matéria de gestão financeira, orçamental, patrimonial e de recursos humanos são de natureza bipartida: desenvolvidas no Ministério das Finanças (Instituto de Informática) e pelo SEF. As primeiras integram o Sistema de Informação de Gestão Orçamental do Estado (SIGO)²², e são constituídas pelos sistemas SIC e SRH (e pelos demais sistemas de apoio à decisão e produção de *outputs*), incidido nas áreas da gestão orçamental (ciclo da despesa e receita) e de recursos humanos (gestão de pessoal e processamento de salários).

As aplicações desenvolvidas pelo SEF são dotadas de uma componente eminentemente operativa, na medida em que se destinam a permitir o controlo de especificidades do SEF, nomeadamente ao nível da actividade operacional (serviços de intérpretes e traduções, deslocações, manutenção e utilização de viaturas). Estas diversas aplicações não se encontram integradas entre si, embora propiciem a produção de informação pertinente e de qualidade a qualquer momento.

Por outro lado, existe uma integração dos dois tipos de aplicações (quanto à natureza), nomeadamente no que refere à verificação e controlo de registos, evitando duplicação de algumas tarefas redundantes. No entanto, a integração não é total em razão de algumas especificidades do objectivo de cada aplicação.

Quanto à fiabilidade, integridade, segurança, disponibilidade e salvaguarda da informação é garantida ao nível da infra-estrutura computacional e de produtos de segurança das redes, e na perspectiva lógica, com uma política de acessos claramente definida.

1.4 Análise das causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes

O não cumprimento do ambicioso objectivo operacional de implementação do SCF em todos os Postos de Fronteira Externa e Postos Mistos de Fronteira (OA5), deveu-se a causas endógenas e exógenas. Encetada a instalação daquele sistema nos postos de fronteira aérea, foi verificada a vantagem em alinhar este projecto com o procedimento de aquisição de novos equipamentos informáticos e de leitura óptica e de reavaliar a concepção e desenho da inclusão do processo de

²² O SIGO foi desenvolvido no sentido de responder, em toda a administração pública (serviços integrados – com autonomia administrativa), às normas estabelecidas no Decreto-Lei nº 155/92, de 28 de Julho, no âmbito da Reforma Administração Financeira do Estado – RAFE.

consultas à base de dados da Interpol (numa perspectiva Mind/Find). Acrescendo o facto de este alinhamento poder induzir um aumento da capacidade de disco disponível para este fim. Assim, procurou-se desenvolver uma nova solução aplicacional integradora de controlo de fronteiras (com um esforço de desenvolvimento diminuto em termos temporais), abrangendo não apenas o controlo de fronteira mas, também, o processamento em 2º linha e a disponibilização de dados estatísticos. A entrada em produção deste novo sistema aplicacional ocorrerá após a instalação e configuração dos novos equipamentos informáticos e dos leitores ópticos.

No sentido da maximização dos recursos públicos, não foi prosseguida a instalação do SCF nos postos de fronteira marítima, aguardando-se o desenvolvimento do novo sistema, mais robusto. Este novo sistema tem a designação de PASSE (Passagem Automática e Segura de Saídas e Entradas), e foi dado início à instalação em todos os postos de fronteira no ano de 2009.

Em termos exógenos, de salientar o constrangimento aos processos concursais de aquisição de equipamento informático e de biometria decorrentes de restrições orçamentais, nomeadamente em termos de oportunidade, e da observância das regras de contratação pública.

1.5 Boas práticas nacionais e internacionais

Em 2008 a actuação do SEF, nas suas várias vertentes, foi reconhecida por diversas entidades, nomeadamente:

- Reconhecimento Internacional:
 - Reconhecimento como boa prática da medida adoptada pelo SEF, na área do atendimento ao público, de recurso a mediadores interculturais, enquanto agentes facilitadores da relação dos imigrantes com a Administração – Estudo da OCDE, *Jobs for Immigrants (Vol. 2): Labour Market Integration in Belgium, France, the Netherlands and Portugal*, publicado em 2008 (<http://www.oecd.org/els/migration/integration>);

- No âmbito do alargamento do Espaço Europeu de Livre Circulação de Pessoas aos Novos Estados Membros da UE²³ e à Suíça (Março de 2009), processo viabilizado através do projecto nacional *SISone4ALL*, liderado pelo SEF²⁴, contributo foi objecto de reconhecimento oficial por parte dos países beneficiários;
 - Qualificação do Aeroporto João Paulo II (Ponta Delgada, Açores) em terceiro lugar ao nível europeu na actuação em controlo documental - Avaliação “Airport Service Quality”, apresentada pela Airports Council International;
 - Utilização da plataforma tecnológica desenvolvida para o RAPID (Reconhecimento Automático de Passageiros Identificados Documentalmente) por outros países da União Europeia, nomeadamente o Reino Unido (*e-Borders*) e a Finlândia (*Automated Border Control*)²⁵. Como corolário deste processo, o projecto RAPID foi agraciado com o Prémio Inovação da edição SEGUREX 2009;
 - Nomeação do Director Nacional do SEF como Vice-Presidente do Conselho de Administração da Agência Europeia FRONTEX;
 - Reconhecimento de Portugal como o único EM da UE que procedeu à transposição integral do capítulo VI e artigo 35.º da Directiva 2004/38/EC, no âmbito do qual o SEF teve um papel preponderante - Comissão Europeia.
- Prémios, Menções Honrosas e Elogios Públicos:
 - Prémio "Aeroporto de Lisboa", atribuído pela ANA, Aeroportos de Portugal, ao SEF, como entidade que mais se destacou na operacionalidade daquele aeroporto no decurso do ano de 2008;
 - Elogio público de membros do Governo, nomeadamente:
 - S E Ministro da Administração Interna em referência à actividade do SEF no combate à criminalidade mais grave, violenta e organizada;
 - Secretária de Estado da Modernização Administrativa, Maria Manuel Leitão Marques, pela adopção de uma “cultura de simplificação” com vista a responder aos objectivos de facilitar a vida aos cidadãos e fomentar uma melhor organização dos serviços, em especial no que respeita ao “interface com os cidadãos” (centro de contacto, sistema automático de agendamento), e ao “esforço permanente de

²³ Alargamento do Espaço Schengen em Dezembro de 2007 aos territórios da Eslováquia, Eslovénia, Estónia, Hungria, República Checa, Letónia, Lituânia, Polónia e Malta.

²⁴ Concepção da solução tecnológica para a adequação do Sistema de Informação Schengen ao alargamento.

²⁵ S E o Ministro da Administração Interna, Dr. Rui Pereira, reconheceu o valor deste projecto, caracterizado pelo pioneirismo, eficiência, eficácia e economia que o mesmo imprime no controlo de fronteira, em prol dos direitos dos cidadãos, da liberdade e segurança, e enquanto “certeza” na luta contra a criminalidade associada à imigração ilegal e terrorismo, a generalizar a outros países (entrada em funcionamento no Aeroporto Francisco Sá Carneiro, Porto, 19 de Maio de 2008)

modernização” considerando os projectos Passaporte Electrónico Português e SISON4ALL e demais projectos SIMPLEX 2008 em que o SEF esteve envolvido (4 de Julho de 2008);

- Secretário de Estado Adjunto e da Administração Interna, José Magalhães, no que concerne à disseminação de informação acerca do fenómeno migratório, mais concretamente ao projecto “Legispedia”²⁶.

Por outro lado, o SEF considera que diversos projectos e novas práticas empreendidas no ano de 2008 configuram contributos relevantes para a prossecução da Política Nacional de Imigração. Aqueles projectos e actividades merecem, portanto, ser considerados como boas práticas, numa óptica de *bench learning*, consolidando os valores subjacentes àquela política e salvaguardando a segurança interna e os direitos fundamentais dos indivíduos, nomeadamente:

- Campanha “Legalização de Menores Estrangeiros Nascidos em Portugal e que Frequentam a Rede de Ensino”, com vista a uma melhor integração das comunidades estrangeiras, em estreita ligação com as Direcções Executivas dos estabelecimentos de ensino;
- Campanha “Não Estás À Venda”, dedicada à sensibilização da sociedade contra o tráfico de seres humanos, em particular de estudantes, profissionais de saúde e outros agentes que actuam nas áreas problemáticas de cariz social, em todo o território nacional e alargada aos PALOP;
- Disseminação de informação sobre a realidade migratória, em particular através do SEFTV, Legispedia (dedicada à divulgação da legislação de estrangeiros), e das publicações “O SEF e os Novos Desafios das Migrações” e “Legislação de Estrangeiros, Asilo e Segurança Interna”;
- Modernização tecnológica empreendida numa lógica integrada e em prol da eficiência e economia na alocação dos recursos acentuando a aproximação e melhoria de qualidade aos utentes (PEP, RAPID, eTR, SIBA, SIV, SIGAP, entre outros);
- Adopção de um modelo de gestão em parceria do centro de instalação temporária Unidade Habitacional de Santo António, no Porto, envolvendo o SEF, a Organização Internacional para as Migrações (OIM) e o Serviço Jesuíta aos Refugiados (JRS)²⁷.

²⁶ A Legispedia constitui “uma nova ferramenta informativa dirigida a um vasto conjunto de interessados, na senda de outras iniciativas que têm vindo a marcar a evolução do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, no seu desígnio permanente de modernização, desburocratização e de melhoria contínua dos procedimentos e métodos de trabalho”. Para a concretização deste projecto foram utilizadas as condições da Web 2.0, combinando num instrumento multidimensional as virtudes de uma enciclopédia aliada à versão electrónica de documentos legislativos (<http://sites.google.com/site/leximigratoria/>);

1.6 Audição de dirigentes e de chefias intermédias no processo de auto-avaliação

A audição de dirigentes e de chefias intermédias no processo de auto-avaliação efectiva-se mormente através da realização de uma reunião geral anual, que durante dois dias reúne todos os dirigentes do SEF, presidida pela Direcção Nacional. Esta reunião destina-se à análise, debate e reflexão sobre a actuação do Serviço, na qual são apresentados e avaliados os resultados e condicionalismos da actuação de cada unidade orgânica no ano transacto e apresentados os objectivos departamentais para o ano seguinte. Procede-se ainda à definição das linhas de actuação em sede de plano de actividades e na hierarquização de prioridades em sede de cumprimento de objectivos estratégicos e operacionais para o ano que se inicia. No ano em referência, esta reunião geral de avaliação realizou-se no Caramulo, nos dias 5 e 6 de Fevereiro de 2009, contado com a presença do S E o Ministro da Administração Interna.

Por outro lado, e por força da lógica integrada do SIADAP, a audição de dirigentes ocorre formalmente em sede de contratualização dos objectivos do SIADAP 2. Acresce ainda a audição promovida no contexto da auto-avaliação das unidades orgânicas, nomeadamente no que se refere ao cumprimento dos objectivos e metas delineadas no Plano de Actividades para o ano de 2008, as quais são analisadas no ponto 2.1, e que constam em anexo.

1.7 Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

O reforço positivo do desempenho do SEF tem por pressupostos a minimização dos pontos fracos, evidenciados no decurso do presente relatório, e sumariados no quadro 6. Por outro lado, o aproveitamento das oportunidades constitui uma abordagem permanente da Direcção do SEF, apostando sempre na valorização dos pontos fortes.

Na análise dos pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças, neste primeiro ano de implementação do QUAR, procurou-se uma abordagem qualitativa, com identificação daqueles aspectos e sem graduação ou hierarquização da respectiva relevância.

²⁷ O SEF é a entidade responsável pela gestão da UHSA garantindo as condições normais de funcionamento da unidade. À OIM cabe, sucintamente, a disseminação da informação acerca dos direitos dos imigrantes. Ao JRS compete o acompanhamento social dos utentes alojados na UHSA. Aos migrantes acolhidos da UHSA é facultado apoio médico, jurídico, acompanhamento psicossocial gratuito, bem como um conjunto de programas de actividades de cariz sócio-cultural variadas proporcionados por voluntários da área da saúde, psicologia, animação socio-cultural e desporto, com a preocupação de ser facultada toda a informação na língua materna, numa abordagem multidisciplinar e intercultural.

Quadro 6 – Análise SWOT do SEF

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<ul style="list-style-type: none"> • Crescente afirmação do Serviço a nível nacional em todas as dimensões da sua actuação; • Existência de um quadro de peritos altamente qualificados na área da imigração, fronteiras e asilo; • Prestígio do SEF na UE e CPLP nas vertentes de controlo de fronteira, asilo e imigração; • Elevado grau de cumprimento das Grandes Opções do Plano 2008; • Elevado grau de cumprimento da Carta de Missão do Director Geral; • Elevado grau de prossecução dos objectivos QUAR; • Preponderância do SEF em matéria de implementação do SIMPLEX – MAI 2008; • Maximização da informação associada à imigração ilegal e tráfico de pessoas obtida pelo SEF; • Reconhecimento do SEF enquanto entidade de primeira linha nos ambientes computacionais do Estado português e enquanto líder na utilização da biometria; • Plataforma tecnológica em evolução e renovação; • Formação e Qualificação de Recursos Humanos; • Geração de receitas próprias em 2008; • Prestação célere e de qualidade em matéria de emissão de títulos de residência. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de revisão do quadro de pessoal do SEF, nomeadamente da CIF, praticamente completo, atentas as necessidades de pessoal na generalidade das unidades orgânicas; • Falta de pessoal das carreiras técnico superior e de assistentes operacionais; • Elevado número de colaboradores em regime de requisição de serviço; • Dependência das receitas próprias para a realização de despesa, nomeadamente de funcionamento; • Necessidade de adequação das metodologias de gestão modernas à realidade da segurança interna.
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicação das novas metodologias de gestão impulsionadas, nomeadamente pelo SIADAP • Concursos para admissão de pessoal para a CIF e para as carreiras de regime geral (em curso); • Generalização da utilização do RAPID na passagem das fronteiras e da emissão do Título de residência electrónico; • Eventual alteração dos fluxos migratórios e consequente ajustamento estratégico da gestão das migrações; • Robustecimento do sistema de produção de estatísticas sobre o fenómeno migratório; • Melhor adequação de instalações com a mudança da Sede para o Tagus Park. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alteração dos fluxos migratórios em função das novas realidades globais; • Eventuais repercussões das novas realidades migratórias ao nível dos fenómenos criminais, nomeadamente imigração ilegal e tráfico de seres humanos; • Eventuais repercussões financeiras da redução do tráfego internacional de passageiros; • Eventual saída de colaboradores em regime de requisição derivada dos novos regimes de pessoal da Administração Pública e de mobilidade, colocando em risco várias áreas de missão e de suporte; • Eventual demora nos processos concursais do SEF.

Os planos de acções de melhoria incidem em duas vertentes, a modernização estrutural e da produtividade e na qualificação dos recursos humanos, as quais induziram resultados práticos e evidentes na expansão operacional.

Assim, no âmbito da modernização, serão desenvolvidos e implementados dois planos, um incidindo nas metodologias de gestão e outro no domínio tecnológico:

- Plano de modernização de metodologias de gestão: estudo, formação, adaptação e implementação ao SEF das metodologias *Common Assessment Framework* (CAF) e *Balanced Scorecard* (BSC), sendo que se iniciará numa primeira fase em projecto-piloto;
- Plano de monitorização tecnológica: constituição de grupo *expertise* + operacional no sentido de acompanhar, adequar e melhorar a performance tecnológica (constituição de grupo formal com reuniões periódicas que desenvolverá o plano de monitorização, a implementação, e avaliação).

No domínio da qualificação dos recursos humanos:

- Plano de formação contínua (está em curso o Plano de Formação de 2009, co-financiado pelo POPH);
- Realização de estudo para caracterização dos recursos humanos e perspectivas de adequação do quadro de efectivos face a novas realidades e necessidades.

2. Informação adicional

2.1 Actividades desenvolvidas (previstas ou não) e resultados alcançados

No decorrer do ano de 2008 a intervenção do SEF incidiu na concretização dos eixos estratégicos definidos para a actuação²⁸, numa perspectiva integrada, que engloba, nomeadamente as Grandes Opções do Plano, o SIMPLEX 2008, a Carta de Missão do Director Nacional, o QUAR e o Plano de Actividades do SEF, consubstanciada em fichas de actividade para cada unidade orgânica.

SIMPLEX MAI 2008

No período em análise, o SEF concluiu 8 das 9 medidas do SIMPLEX MAI 2008 que lhe eram directamente endereçadas (Quadro 7), tendo a remanescente sido executada na sua maior parte (*grosso modo*, falta implementar o sistema RAPID nos Portos marítimos de Lisboa e Funchal, por razões de ordem técnica e financeira). De salientar ainda a concretização plena das quatro medidas de natureza transversal (MAI e interministerial) que envolviam a intervenção do SEF.

Quadro 7 – SEF: SIMPLEX 2008 (MAI/SEF)

MEDIDA	Previsão de Conclusão	Ponto de Situação	Observações
MEDIDAS PARA O SEF			
Projecto SIV – Sistema nacional de informação de vistos	Setembro	CONCLUÍDO	Concluído e em produção, de acordo com o planeado.
Postos de atendimento do SEF e desmaterialização de processos	Dezembro	CONCLUÍDO	Sistema concluído e em funcionamento na DRLVTA (Sede), Del. Portimão e PA Reboleira. Constrangimento à expansão do sistema: imposições do Tribunal de Contas para abertura de concurso internacional.
Projecto SAPA – Sistema automático de pré-agendamento no SEF	Abril	CONCLUÍDO	Concluído em Abril de 2008.
Projecto SEF-TV	Abril	CONCLUÍDO	Concluído em Abril de 2008.
Projecto CCE – Cartão de cidadão estrangeiro (eTR)	Dezembro	CONCLUÍDO	Concluído, com início da emissão de títulos a 22 de Dezembro de 2008.
Projecto SIRCIDE – Sistema de Registo e Consulta de Impressões Digitais de Estrangeiros	Julho	CONCLUÍDO	Projecto instalado, testado e em funcionamento em Julho.

²⁸ Os eixos estratégicos do SEF são: 1) Expansão da vertente operacional; 2) Modernização estrutural e da produtividade, consubstanciada na promoção da gestão por objectivos, na renovação tecnológica, na simplificação de procedimentos, na desburocratização e na racionalização de meios e recursos; 3) Reforço das relações internacionais; 4) Qualificação dos recursos humanos.

Quadro 7 – SEF: SIMPLEX 2008 (MAI/SEF) (continuação)

MEDIDA	Previsão de Conclusão	Ponto de Situação	Observações
MEDIDAS PARA O SEF (continuação)			
Projecto SIV – Sistema de informação do visitante	Dezembro	CONCLUÍDO	Concluído e em funcionamento.
Projecto RAPID – Via Verde nas fronteiras para portadores de passaporte electrónico e de leitura óptica – fase 2	Maio	EM CURSO	Concluída a instalação em todos os aeroportos internacionais.
Procedimentos de asilo	Outubro	CONCLUÍDO	Com a entrada em vigor da nova Lei de Asilo, procedeu-se à simplificação de procedimentos (eliminação de duplicações de declarações e documentos entregues ao requerente e cópias constantes no processo).
MEDIDAS MAI COM INTERVENÇÃO DO SEF			
Queixas Electrónicas – Fase 2	Setembro	CONCLUÍDO	Participação activa do SEF na descrição funcional do sistema.
Sistema de recenseamento eleitoral automático	Dezembro	CONCLUÍDO	Participação do SEF no suporte ao sistema informático e técnico e de infra-estruturas. Projecto concluído com grande sucesso.
MEDIDAS TRANSVERSAIS PROPOSTAS POR OUTROS MINISTÉRIOS: POSIÇÃO DO MAI			
Obrigações de informação no âmbito da Lei da Imigração	Outubro	CONCLUÍDO	Protocolo entre o SEF, Instituto de Informática, I.P. e o Instituto da Segurança Social, IP. Medida concluída, com o sistema em funcionamento.
Estatísticas de Turismo	Junho	CONCLUÍDO	Concluída a componente do SEF com a entrada em funcionamento do SIBA em Dezembro.

Carta de Missão do Director Nacional

No que refere ao cumprimento dos objectivos vertidos na Carta de Missão do Director Nacional (Quadro 3), evidencia-se o esforço empreendido que permitiu concluir ou superar mais de 80% das metas contratualizadas.

Quadro 8 – SEF: Carta de Missão do Director Nacional

Carta de Missão do Director Nacional	
1.	Estabelecer novos Protocolos de cooperação em matéria de imigração com países de origem, nomeadamente com países de expressão lusófona e aprofundar as acções de cooperação no domínio do controlo das fronteiras marítimas.
2.	Modernizar, até 30 de Setembro de 2008, a plataforma tecnológica de recolha e tratamento de dados de requerentes de vistos – sistema português de informação sobre vistos –, simplificando e agilizando procedimentos, potenciando/reforçando a intervenção directa dos oficiais de ligação de imigração do SEF, com especial enfoque nos países terceiros onde se regista a emissão de maior número anual de vistos consulares e onde se regista maior pressão migratória relativamente ao nosso país, e reforçando a segurança tendo em vista o cumprimento por Portugal das novas obrigações fixadas pela União Europeia.
3.	Iniciar, no ano de 2008, a instalação do novo Sistema de Atendimento com Gestão Processual Automatizada (SAGPA) nos Postos de Atendimento. No âmbito do Projecto SEF sem Papéis, de forma a permitir a desmaterialização do processo e a automatização do seu fluxo de trabalho e alargamento do sistema a todos os postos de atendimento, durante o ano de 2009.
4.	Assegurar a criação de um sistema de avaliação da satisfação do utente, traduzido na elaboração de um inquérito cujos resultados permitam a adopção de medidas tendentes à melhoria sustentada da qualidade e adequação do atendimento prestado.
5.	Desenvolvimento do Projecto Passaporte Electrónico Português (PEP) incrementando a componente de qualidade do passaporte através da introdução nos postos de atendimento dos Governos Cívicos e dos Governos Regionais de um sistema de validação da qualidade do passaporte.
6.	Alargamento a todos os aeroportos internacionais do Sistema RAPID, que permite o controlo automatizado de portadores de passaportes electrónicos.
7.	Criação, até 31 de Dezembro de 2008, de um novo documento para a Autorização de Residência, que respeite as especificações da União Europeia e o disposto na lei n.º 23/2007, de 4 de Julho.
8.	Conferir maior celeridade à instrução dos processos de documentação relativos aos cidadãos objecto de Reinstalação, nos termos da Resolução do Conselho de Ministros, assinada a 7 de Agosto de 2007, através da limitação dos prazos de instrução dos processos a um máximo de quinze dias.
9.	Introdução de um sistema de avaliação da componente de investigação criminal com a indicação clara das métricas e dos indicadores a serem aplicados.
10.	Melhorar a economia dos recursos afectos ao funcionamento do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.
11.	Cumprir os prazos de pagamentos a fornecedores.
12.	Aplicar nos termos da Lei, o sistema de avaliação de desempenho a 100% dos trabalhadores do serviço, assegurando a qualidade do processo de aplicação.

Concretização dos Eixos Estratégicos

Na concretização dos eixos estratégicos de actuação do SEF, ressaltam os seguintes resultados qualitativos e quantitativos:

- **Expansão da vertente operacional** – No ano de 2008 verificou-se um acréscimo genérico de todas as vertentes de actuação operacional:
 - Controlo e segurança nas fronteiras externas:
 - Consolidação e alargamento a todos os postos de fronteira aérea do sistema RAPID (Reconhecimento Automático de Passageiros Identificados Automaticamente);
 - Introdução no Sistema de Controlo de Fronteiras (SCF) da consulta automática à base de dados da Interpol.
 - Cooperação Policial e Controlo de Fluxos Migratórios:
 - No domínio da cooperação transfronteiriça, o SEF deu um contributo decisivo na vertente prática do processo de criação dos Centros de Cooperação Policial e Aduaneira (CCPA) de Castro Marim, Elvas/Caia, Vilar Formoso, Quintanilha e Valença/Tui;
 - Controlo dos fluxos migratórios irregulares, mediante a colocação de um novo oficial de ligação de imigração em Moscovo e da manutenção dos restantes.
 - Combate à imigração ilegal, ao tráfico de seres humanos e emprego clandestino (investigação e fiscalização):
 - Na vertente do combate à imigração ilegal e tráfico de seres humanos salienta-se o acréscimo substancial da actividade de investigação e fiscalização (aumento de 44,7% do número de acções de fiscalização e em cerca de 50% o número de inquéritos iniciados com base na informação do Serviço);
 - Significativo acréscimo do número de processos de contra-ordenação instaurados, medidas cautelares detectadas, afastamentos de território nacional, notificações para abandono voluntário e retorno voluntário;
 - Em resultado da investigação criminal, regista-se o predomínio do da criminalidade relacionada com o auxílio à imigração ilegal, falsificação de documentos e lenocínio, salientando-se ainda o casamento de

conveniência. Cumpre ainda invocar a ligação acessória desta criminalidade com fenómenos criminais de maior complexidade, tal como o tráfico de pessoas (ou mesmo o terrorismo);

- Em matéria de asilo, assistiu-se ao aumento do número de concessões de estatutos de refugiado e de autorizações de residência por razões humanitárias, pese embora a redução do número de pedidos face 2007.

- **Modernização estrutural e da produtividade** – Foi dada continuidade a um conjunto de projectos estruturantes, tendentes à renovação tecnológica e ao reforço da qualidade dos serviços:

- Melhorias tecnológicas:

- Criação do PORTAL SIBA (Sistema de Informação de Boletins de Alojamento), que agiliza o cumprimento das obrigações legais de comunicação de alojamento de estrangeiros pelos estabelecimentos hoteleiros e similares;
- Concepção, desenvolvimento e produção do novo título de residência electrónico (eTR), projecto de importância estratégica para o SEF e com efeitos significativos em termos da segurança documental;
- Conclusão da concepção da vertente estatística do SCF;
- Desenvolvimento e implementação do Sistema de Informação Inteligente ao Cidadão, integrada na SEF TV, ferramenta de apoio ao cidadão, facilitador da compreensão sobre o regime de entrada e permanência em Portugal;
- Criação do Sistema de Emissão Electrónica de Parecer Prévio pelo SEF e desenvolvimento do Sistema de Recolha de Dados Biométricos, no âmbito do desenvolvimento do novo Sistema de Informação de Vistos (VIS);

- Melhoria das condições de atendimento ao público (simplificação de procedimentos, desburocratização e racionalização de meios e recursos):

- Sistema de agendamento on-line, através do Portal do SEF, bem como o papel do Centro de Contacto do SEF, multicanal e multilingue, que deu resposta a mais de 380.000 chamadas telefónicas em 2008;

- Inauguração do Posto Desconcentrado de Atendimento do SEF na Reboleira;
 - Novas instalações para as Delegações Regionais de Castelo Branco, Guarda, Viseu e Portimão;
 - Estudo de avaliação da satisfação do cliente e de desempenho em 31 postos de atendimento do SEF e no seu Centro de Contacto;
 - Criação do Sistema de Informação e Gestão Automatizada de Processos do SEF (SIGAP-SEF);
- Do investimento financeiro nesta vertente em 2008 destacam-se os dedicados à melhoria das infra-estruturas, no valor de € 91.644,80, e à aquisição de equipamento informático e de serviços de desenvolvimento aplicacional no montante de € 2.244.740,00.
- **Reforço das relações internacionais:**
 - Acompanhamento da política comum de imigração e asilo, ao nível da União Europeia, tendo os peritos do SEF participado em 288 reuniões (123 no âmbito do Conselho, 80 no âmbito da Comissão Europeia e 85 no âmbito do SIS II);
 - Os peritos do SEF participaram ainda em diversas iniciativas a nível internacional (extra União Europeia) relativas às temáticas de Asilo, Fronteiras, Migrações, Documentação de Segurança, Tráfico de Seres Humanos e Cooperação Policial, num total de 149 participações, o que representou um acréscimo de 40 % face ao ano de 2007;
 - Participação do SEF nas operações de controlo dos fluxos migratórios e da fronteira comum da União Europeia e demais actividades da Agência Europeia Frontex;
 - Cooperação com os PALOP, incidindo na formação especializada (destacando-se a realização do 2.º Curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores e de áreas técnicas para os Serviços congéneres), com o Brasil, com países da UE (em particular Espanha), Ucrânia e Estados Unidos, para além de inúmeras visitas e contactos com entidades e serviços congéneres de um conjunto alargado de países.

- Qualificação dos recursos humanos:
 - A qualificação dos recursos humanos constituiu uma prioridade no ano de 2008, tendo sido ministrado um total de 71 cursos de formação, repartidos pelas seguintes áreas: Técnica/Operacional, Informática (utilizador), Informática (profissional), Liderança / Comportamentais / Comunicação Pessoal, Ciências Jurídicas²⁹, Qualidade / Organização / Administração / Recursos Humanos, Gestão Pública / Financeira / Contabilidade, Línguas Estrangeiras, Formação para Formadores;
 - No âmbito da formação na área Técnica/Operacional, é de salientar a implementação de um programa nacional para a prática de educação física e de formação técnico-táctica direccionada ao grupo de formadores de tiro;
 - Promoção de acções formativas externas em sede de cooperação nacional e internacional.

Fichas de Auto-avaliação

Para o ano de 2008, foi adoptado um modelo de fichas de actividade/projecto, no quadro da implementação de um sistema de planificação das actividades e projectos das unidades orgânicas, assente numa lógica da gestão por objectivos. Trata-se de uma abordagem que, desejavelmente, deverá ser objecto de afinação em termos de qualidade, normalização e pertinência na informação veiculada. A presente abordagem deve assim ser perspectivada como uma etapa de um processo complexo e cuja exequibilidade é limitada por condicionantes de vária ordem, entre as quais sobressaem a novidade deste processo, as exigências decorrentes da implementação do SIADAP e as balizas temporais definidas para a sua concretização.

No entanto, a valorização deste processo constitui um incentivo para a melhoria contínua e um desafio para as unidades orgânicas, dirigentes e colaboradores, pelo que se procede a uma análise sintética e quantitativa para efeitos do presente relatório de actividades, com a necessária valorização de aspectos qualitativos relevantes. Por outro lado, este processo é uma peça importante (que não única) do mecanismo de audição formal dos dirigentes e chefias em sede de auto-avaliação.

²⁹ A formação no domínio das ciências jurídicas incidiu, em especial, em novos instrumentos legais mais relevantes para as áreas de actuação do SEF, nomeadamente: Código das Fronteiras Schengen, Código Penal e Código Processo Penal, Direito Disciplinar; Lei de Organização de Investigação Criminal, Lei de Segurança Interna, Código de Contratação Pública e Regime de Vínculos, Carreiras e Remunerações.

No plano de actividades do SEF foram definidos 250 projectos e actividades, repartidos por 151 e 99, respectivamente (as fichas de auto-avaliação constituem o anexo 2).

No decurso do ano, foram transpostos para o planeamento duas actividades não previstas e iniciados três projectos não planeados (tabela 3).

Tabela 3 – Actividades e Projectos Planeados e Aditados em 2008

Objectivo	Tipologia	Subtotal	Aditados	Total
Direcções Regionais	Actividades	30	0	30
	Projectos	21	0	21
Serviços Centrais	Actividades	52	2	54
	Projectos	111	3	114
Directoria	Actividades	17	0	17
	Projectos	19	0	19
Sub total	Actividades	99	2	101
	Projectos	151	3	154
Total		250	5	255

Para avaliação dos resultados obtidos, de modo a assegurar a harmonização com o SIADAP 1, foram adoptadas as notações *não atingido*, *atingido* e *superado*.

Previamente à avaliação dos resultados, importa salientar que o objectivo avocado pela Direcção Nacional, os sete não avaliados por substituição ou retirada da prioridade e os projectos e actividades aditados ao plano, não são contabilizados na presente análise (tabela 4).

Tabela 4 – Objectivos excluídos da avaliação

Objectivo	Tipologia	Aditados	Avocados	Não aplicável	Total
Direcções Regionais	Actividades	0	0	0	0
	Projectos	0	1	0	1
Serviços Centrais	Actividades	2	0	0	2
	Projectos	3	0	7	10
Directoria	Actividades	0	0	0	0
	Projectos	0	0	0	0
Sub total	Actividades	2	0	0	2
	Projectos	3	1	7	11
Total		5	1	7	13

Assim, num total de 242 objectivos por unidade orgânica, os resultados são extremamente favoráveis, com a superação de 185 objectivos e atingidos outros 52. Apenas não foram atingidos cinco objectivos. Em termos de proporção, 76,45% dos objectivos por unidade orgânica foram superados, 21,49% foram atingidos e 2,07% não foram atingidos (tabela 5).

Tabela 5 – Cumprimento dos Objectivos das Unidades Orgânicas

Objectivo	Tipologia	Não atingidos	Atingidos	Superados	Total
Direcções Regionais	Actividades	0	8	22	30
	Projectos	3	1	16	20
Serviços Centrais	Actividades	0	13	39	52
	Projectos	1	21	82	104
Directoria	Actividades	0	3	14	17
	Projectos	1	6	12	19
Sub total	Actividades	0	24	75	99
	Projectos	5	28	110	143
Total		5	52	185	242

Nos Gabinetes de apoio à Directoria Geral, num total de 38 objectivos, 26 foram superados, nove atingidos e um não atingido. Quanto às Direcções Regionais, em 50 objectivos, 38 foram superados, nove atingidos e três não atingidos. No que respeita aos Serviços Centrais, num total de 156 objectivos, 121 foram superados, 34 atingidos e um não atingido.

Desta auto-avaliação efectuada pelos dirigentes, salienta-se a elevada ambição nos objectivos delineados e o elevado grau de superação, revelando o significativo esforço efectuado pelo Serviço e pelos seus colaboradores.

Por outro lado, são evidenciadas limitações em sede de recursos humanos e financeiros para o desenvolvimento de alguns projectos (nomeadamente em matéria tecnológica e renovação de recursos técnicos e materiais), e a necessidade de redefinição de alguns circuitos de troca / partilha de informação (em especial no que refere à cooperação internacional). Outro aspecto a reter é a elevada integração e cooperação entre unidades orgânicas para a concretização de projectos e actividades, revelando o cariz transdisciplinar da actividade do SEF (exemplos: a concretização do agendamento automático contou com os contributos do GDCRP, DCI e das Direcções Regionais; a construção da vertente estatística do Sistema de Controlo de Fronteiras contou com a colaboração do DPF, da DCI e da DCF).

Na óptica de melhoria contínua, importa proceder à revisão deste processo de modo a melhorar a concepção, harmonização, monitorização e avaliação, integrando as perspectivas orgânicas e funcionais, com o âmbito do SIADAP e metodologias de gestão, acompanhamento e controlo.

Unidades Homogéneas

De acordo com a noção legal de unidades homogéneas³⁰, na estrutura orgânica do SEF integram este conceito os Serviços Descentralizados, nomeadamente as Direcções Regionais. Genericamente, as Direcções Regionais detêm, na área da sua jurisdição, competências relativas ao controlo de fronteira, à fiscalização da permanência e ao afastamento de cidadãos estrangeiros em território nacional, à atribuição de títulos de residência e à investigação criminal.

No entanto, entre estas unidades orgânicas registam-se características substantivas distintas, conforme ilustra a tabela 6, em razão da diversidade ao nível da dimensão das áreas de jurisdição, população residente, natureza e quantidade de subunidades existentes, diversidade e quantidade dos serviços prestados e exercício de competências em função da realidade orgânica e geográfica.

Relativamente a este último aspecto, é de assinalar que a DRLVTA não exerce competências ao nível do controlo de fronteiras aéreas externas³¹ e das fronteiras marítimas do Porto de Lisboa e de Sines³² e da investigação criminal³³; a DRC não possui fronteiras áreas na sua área de jurisdição e as Direcções Regionais dos Açores e Madeira não desenvolvem as competências decorrentes da actuação na fronteira interna terrestre, em particular no quadro dos Centros de Cooperação Policial e Aduaneira.

Acessoriamente, assinalam-se outros aspectos relevantes para esta análise, como seja a natureza quantitativa e qualitativa do movimento de pessoas nas fronteiras, especialmente nas fronteiras aéreas. Por exemplo, o Aeroporto Internacional de Faro³⁴, posto de fronteira aérea que registou maior número de passageiros controlados em 2007, caracteriza-se por uma afluência eminentemente turística, de grande sazonalidade e de nacionalidade maioritariamente europeia (mormente britânica), relativamente aos quais os procedimentos de controlo de fronteira são aligeirados, face ao controlo de nacionais de países terceiros à União.

³⁰ Serviços desconcentrados ou periféricos da administração directa e indirecta do Estado que desenvolvem o mesmo tipo de actividades 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.

³¹ O posto de fronteira junto do Aeroporto Internacional da Portela está na dependência directa da Direcção Central de Fronteiras.

³² Ambos na dependência da Direcção Central de Fronteiras.

³³ A cargo, da Direcção Central de Investigação, Pesquisa e Análise de Informação na área de jurisdição da DRLVTA.

³⁴ Cf. Relatório de Segurança Interna 2007 e 2008.

Neste contexto, não obstante a homogeneidade formal em termos de atribuições, organização e estrutura, a disparidade das realidades que condicionam as actividades de cada Direcção Regional impede uma comparabilidade em sede de resultados e que fazem de uma avaliação comparada um processo particularmente complexo e arriscado (tabela 6).

Tabela 6 – Caracterização das Unidades Homogéneas – Direcções Regionais

Característica	DR Algarve	DR Açores	DR Centro	DRLVTA	DR Madeira	DR Norte	TOTAL
Jurisdicção geográfica (por distrito)	Faro	Região Autónoma dos Açores	Aveiro, Castelo Branco, Coimbra, Leiria, Guarda e Viseu	Beja, Évora, Lisboa, Portalegre, Santarém e Setúbal	Região Autónoma da Madeira	Braga, Bragança, Porto, Viana do Castelo e Vila Real	-
Área geográfica aproximada (Km ²) ³⁵	4 996,1	2 322,3	27 845,0	37 963,8	801,1	18 162,6	92 090,9
Número de residentes (média) ³⁶	423 957,0	243 512,0	241 0678,5	3 990 843,5	246 247,5	3 293 096,5	10 608 335,0
Total de residentes estrangeiros	80 058	5 064	60 452	250 466	7 229	48 465	
Comunitários	37 714	1 141	15 394	53 805	3 120	13 353	
Países Terceiros	42 344	3 923	45 058	196 661	4 109	35 112	
Recursos Humanos	139	59	189	359	59	196	1 001
Carreira de Investigação e Fiscalização	92	35	87	133	40	120	507
CAIF / Técnica Superior, Técnica e Administrativa, Outras	47	24	102	226	19	76	494
Centros de Cooperação Policial e Aduaneira	1		1	1	1		4
Postos de Fronteira Aérea	1	3	0	0	2	1	
Postos de Fronteira Marítimos	4	3	3	4	2	3	19
Delegações Regionais	3	3	7	6	1	4	
Pedidos de Autorização de Residência*	8 954	563	8 799	23 423	989	4 374	

³⁵ Fonte: INE, Superfície (KM²) do território nacional por Localização geográfica – Anual; Instituto Geográfico Português (última actualização destes dados: 20 de Novembro de 2008)

³⁶ Fonte: INE, Estimativas Anuais da População Residente, População média anual residente (N.º) por Local de residência, Sexo e Grupo etário (por ciclos de vida) – Anual; (última actualização destes dados: 04 de Julho de 2008)

Neste enquadramento, em sede de objectivos anuais, importa evidenciar os resultados atingidos nos objectivos para os quais o contributo das Direcções Regionais é determinante (tabela 7).

Tabela 7 – Resultados das Unidades Homogéneas

Objectivos	DR Algarve	DR Açores	DR Centro	DR LVTA	DR Madeira	DR Norte	
Obj. 7 – Aumento das acções de fiscalização em 10%, face ao ano de 2007 ^I	1 288	238	2 447	1 213	156	1 385	2007
	1 521	289	3 006	1 959	434	2 525	2008
	18,1%	21,4%	22,8%	61,5%	178,2%	82,3%	Var.
Obj. 8 – Maximização da informação associada à imigração ilegal e tráfico de pessoas, resultante da actividade do Serviço, aumentando em 10% o número de inquéritos iniciados por esta via. ^{II}	10	2	10	0	3	4	2007
	17	6	12	16	5	12	2008
	70%	200%	20%	– ^V	66,7%	200%	Var.
Obj. 9 – Diminuição do tempo médio de espera para atendimento, a nível nacional, em 5% face a 2007 (mins., segs.). ^{III}	58'12''	8'	17'33''	70'	30'	20'66''	2007
	32'11''	7'	15'23''	40'	23'36''	17'9''	2008
	44,8%	12,5%	12,1%	42,9%	22,1%	13,4%	Var.
Obj. 10 – Diminuição em 10% do prazo de decisão do pedido de concessão de AR relativamente ao prazo legal. ^{IV}	Prazo Legal: 60 dias						
	– ^{VI}	9	25	38	41	18,7	2008
	– ^{VI}	85%	58,3%	36,7%	31,7%	68,8%	Var.

Fontes de Verificação:

I – O número de acções de fiscalização realizadas é o constante no Relatório de Actividades das Direcções Regionais referentes aos anos de 2007 e 2008;

II – A formulação dos objectivos para 2008 assentou nas estimativas para 2007 disponíveis àquela data – 51 processos: 20 processos na DCIPAI³⁷, 10 para a DRA, 4 para os DRAç, 10 para a DRC, 3 para a DRM e 4 para a DRN. Os dados finais apurados para 2007 foram: 25 processos na DCIPAI, 10 para a DRA, 2 para os DRAç, 8 para a DRC, 4 para a DRM e 5 para a DRN – 54 processos. A DRLVTA não havia sido considerada na formulação dos objectivos por não deter competências de investigação criminal. No entanto, verifica-se que tem um contributo no aproveitamento da informação gerada no SEF relativa à notícia de factos de índole criminal para a instauração dos devidos procedimentos;

Aquando da avaliação dos resultados de 2008, verificou-se uma sensível discrepância com os elementos consolidados relativos a 2007, num total de 54, para os provisórios 51. Note-se ainda que o objectivo tem por alvo os inquéritos que resultaram da informação gerada no próprio Serviço (em matéria de criminalidade relacionada com o auxílio à imigração ilegal e ao tráfico de pessoas) e não o valor total de inquéritos iniciados (ou em investigação) no SEF. No quadro são apresentados os valores corrigidos de 2007 (embora no âmbito da avaliação QUAR, por força da contratualização, o mesmo não se suceda). Os valores referentes a 2008 foram obtidos junto dos respectivos dirigentes, dada a especificidade do objectivo e a necessidade de verificação casuística;

III – Informação recolhida junto das fichas de auto-avaliação, acta da reunião de Dirigentes e informação síntese do desempenho (DRN);

IV – Informação recolhida junto das fichas de auto-avaliação, acta da reunião de Dirigentes e informação síntese do desempenho (DRN);

V – Não aplicável pelos motivos descritos em III.

VI – A DRA não contabilizou tempo médio de instrução dos pedidos de concessão de autorização de residência que foram objecto de análise mais pormenorizada e que não foram instruídos e decididos de forma imediata, dada a pouca expressividade do número de processos que careceram análise mais detalhada.

³⁷ Com competências de investigação criminal na área de jurisdição da DRLVTA.

Face a tudo o que acima fica exposto, a avaliação comparativa das unidades homogêneas do SEF não atende assim aos aspectos quantitativos, sendo certo que os aspectos qualitativos enunciados influenciam determinante e diferenciadamente a actividade nas vertentes operacional e documental de cada uma destas unidades orgânicas. Afigura-se assim que a busca de elementos explicativos mais detalhados sobre o seu contributo para os objectivos anuais de 2008 não se revela curial do ponto de vista da avaliação, nem oportuno, atenta a reserva subjacente a razões que se prendem com a segurança interna, nem rigoroso, face às divergências entre a homogeneidade jurídico-formal e as características da realidade material.

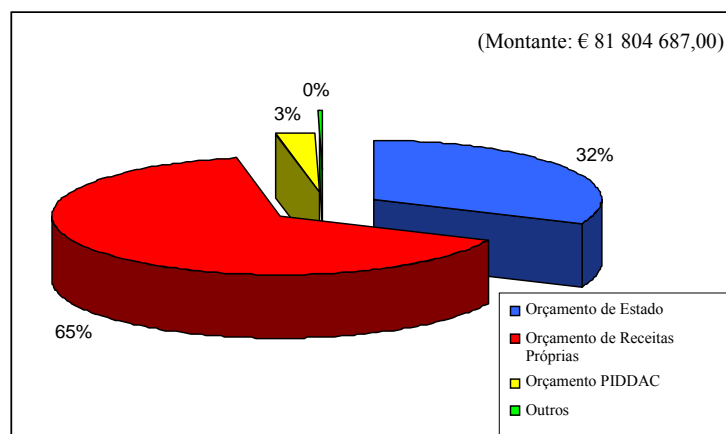
2.2 Síntese Financeira

A síntese financeira de 2008 tem por fonte os elementos extraídos do SIC para o ano em análise, estruturando-se em três partes: Orçamento e Fontes de Financiamento; Despesa: Funcionamento, Investimentos e Contratação; Receita: Evolução, Unidades Orgânicas e Tipologia. De notar que o presente ponto visa ilustrar o desempenho financeiro do SEF durante o ano de 2008, e não proceder a uma análise exaustiva e detalhada neste domínio. Como nota prévia, sublinha-se o facto de ter sido cumprida a meta definida na Carta de Missão do Director Nacional do SEF, em sede de indicador de desempenho da execução orçamental.

Orçamento e Fontes de Financiamento

O orçamento global do SEF, para o ano de 2008, ascendeu ao montante de € 81 804 687,00. As fontes de financiamento são o Orçamento de Estado (OE) (€ 25 798 500,00; 31,54%), Orçamento de Receitas Próprias (€ 53 551 319,00; 65,46%), Orçamento do PIDDAC (€ 2 128 390,00; 2,60%), Outros (Reembolsos referentes a Viagens – União Europeia, Projecto *SuRRIA*, etc.) (€ 326 478,00; 0,40%).

Gráfico 1 – Orçamento do SEF – Repartição por Fonte de Financiamento



As receitas próprias constituem a fonte de financiamento mais representativa do orçamento do SEF (gráfico 1). Assim, a realização de despesas, nomeadamente as tendentes à modernização e incremento da qualidade do Serviço dependem da cobrança destas receitas (taxas e coimas).

A execução orçamental cifrou-se pelos 97,05%, o que representa o cumprimento do objectivo do indicador de desempenho³⁸ constante na Carta de Missão do Director Nacional, como se depreende da tabela 8, a qual ilustra a referida execução, o orçamento e as respectivas fontes de financiamento³⁹.

Tabela 8 – Fontes de Financiamento, Orçamento e Execução

Fonte de Financiamento	Orçamento	Execução	Taxa de Execução
Orçamento de Estado	€ 25 798 500,00	€ 25 730 068,00	99,73%
Orçamento de Receitas Próprias	€ 53 551 319,00	€ 51 336 814,20	95,86%
Orçamento PIDDAC	€ 2 128 390,00	€ 2 012 570,02	94,56%
Outros	€ 326 478,00	€ 311 444,00	95,39%
TOTAL	€81 804 687,00	€79 390 896,22	97,05%

Despesa: Funcionamento, Investimentos e Contratação

Considerando o **orçamento de receitas próprias** (tabela 9), o qual, como supra mencionado, representa mais de 65% do financiamento das despesas de funcionamento do SEF, a taxa de execução global ascendeu a 95,86% do montante orçamentado, conforme a tabela infra:

³⁸ Indicador de Desempenho = DF_n (Despesas de Funcionamento) / ODF_n (Orçamento de funcionamento deduzido das cativações); deverá situar-se no intervalo [0,95; 1,0]

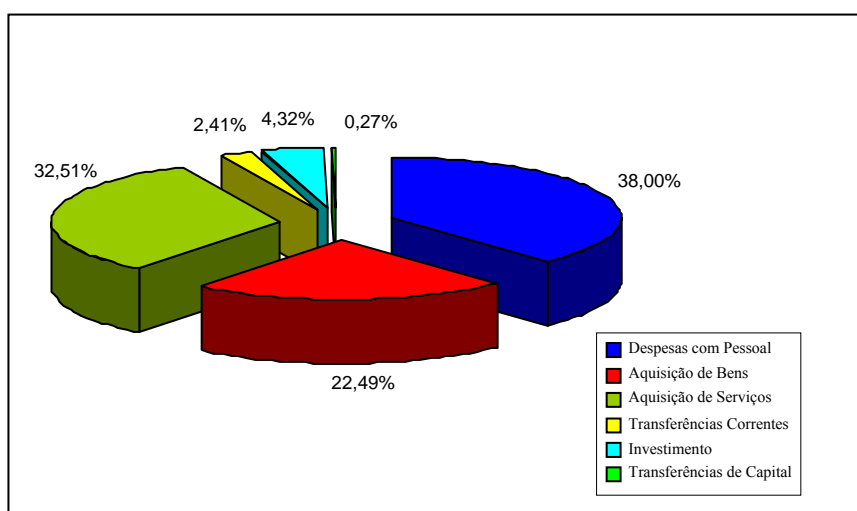
³⁹ Durante o ano de 2009, a instalação da nova Sede do SEF irá obrigar a um esforço financeiro extraordinário, o que poderá constituir um óbice à prossecução do objectivo em sede de Indicador de Desempenho.

Tabela 9 – Rubricas de despesa, Orçamento de Receitas Próprias e Execução

Rubrica	Orçamento	Execução	Taxa de Execução
Despesas com Pessoal	€ 20 347 026,00	€ 19 633 806,16	96,49%
Aquisição de Bens	€ 12 042 220,00	€ 11 919 524,17	98,98%
Aquisição de Serviços	€ 17 411 831,00	€ 16 182 616,53	92,94%
Transferências Correntes	€ 1 290 317,00	€ 1 217 771,43	94,38%
Investimento	€ 2 314 985,00	€ 2 242 630,75	96,87%
Transferências de Capital	€ 144 940,00	€ 140 465,16	96,91%
TOTAL	€53 551 319,00	€51 336 814,20	95,86%

O Orçamento de Receitas Próprias é distribuído do seguinte modo (gráfico 2), salientando-se o peso que as Despesas com pessoal representam no total do orçamento de receitas próprias, com 38% do valor orçamentado:

Gráfico 2 – Repartição do Orçamento de Receitas Próprias por Tipo de Despesa



O SEF desenvolveu e concluiu, durante o ano de 2008, 1706 processos de aquisição, dos quais se salientam:

- Mobiliário e equipamento € 135 176,26;
- Material informático (hardware e software) € 3.619.702,00;
- Viaturas (9 novas viaturas, incluindo 8 jipes) € 222 257,38.

No que respeita à contratação, foram lançados dois concursos públicos, um atinente à adjudicação de serviços de operadores do Centro de Contacto, e outro respeitante ao fornecimento de uma solução integrada de recolha de dados biométricos.

Em termos de procedimentos de empreitada, foram lançados 28 procedimentos no ano de 2008, com vista à execução de obras de conservação/beneficiação nos serviços descentralizados no valor total de € 91 644,80.

Receita: Evolução, Unidades Orgânicas e Tipologia

A evolução da receita cobrada pelo SEF foi negativa, registando uma redução de 1,98% face ao ano anterior (tabela 10)⁴⁰. Este decréscimo resulta da diminuição da receita cobrada pelo DGFP (Departamento de Gestão Financeira e Patrimonial) em 25,32% em resultado da quebra das taxas de segurança do INAC, dos passaportes de cidadãos nacionais e ainda da redução do saldo da gerência. No entanto, as outras unidades orgânicas geradoras de receita aumentaram a sua cobrança significativamente, evidenciando-se um fortíssimo acréscimo da receita gerada pelo Departamento de Nacionalidade (942,58%), justificado pelo aumento do número de pareceres emitidos, em especial em sede de procedimento de naturalização (variação de 8 736 para 34 326 pareceres entre 2007 e 2008).

Tabela 10 – Receita Total Cobrada em 2007 e 2008, por Unidade Orgânica

Unidade Orgânica	2007	2008	Variação
Dep. Nacionalidade	€ 76.885,17	€ 801 591,97	942,58%
DR Açores	€ 98.353,19	€ 168.580,60	71,40%
DR Norte	€ 1.686.327,93	€ 2.763.905,05	63,90%
DR Centro	€ 1.890.804,43	€ 2.943.273,62	55,66%
DRLVTA	€ 9.940.945,84	€ 14.668.479,30	47,56%
DR Algarve	€ 2.363.451,77	€ 3.433.625,64	45,28%
D. Central Fronteiras	€ 766.489,91	€ 1.023.973,60	33,59%
DR Madeira	€ 257.784,39	€ 285.981,10	10,94%
DGFP	€ 40.059.194,82	€ 29.918.011,46	-25,32%
TOTAL	€57.140.237,45	€56.007.422,34	-1,98%

Por tipo de receita, poder-se-á evidenciar o acréscimo generalizado, nomeadamente no que concerne à vertente documental (procedimentos administrativos relativos à emissão de autorizações de residência – venda de impressos, taxas de emissão), à comparticipação comunitária e às coimas aplicadas (tabela 11)⁴¹.

⁴⁰ A receita efectivamente cobrada inclui ainda 2 meses referentes ao ano de 2007.

⁴¹ Nesta tabela foram apresentadas as rubricas mais relevantes em sede de cobrança de receita.

Tabela 11 – Comparação da Receita Total Cobrada em 2007 e 2008, por tipo de receita

Tipo de receita	2007	2008	Variação
Passaporte cidadãos nacionais (Gov. Cívís)	12.741.129,70 €	12.260.553,40 €	-3,77%
Título de residência	1.255.729,24 €	4.924.206,50 €	292,14%
Coimas aplicadas pelo SEF (40%)	3.071.198,91 €	4.496.801,96 €	46,42%
Prorrogação de permanência	3.753.179,75 €	4.320.859,30 €	15,13%
Taxas segurança/receita SEF	4.492.636,00 €	4.280.822,03 €	-4,71%
Título de residência temporária	3.680.356,60 €	4.038.999,94€	9,74%
Venda de impressos e títulos de residência	709.757,40 €	2.841.329,04 €	300,32%
Comparticipação ANA (RAPID)	-	2.000.000,00 €	-
Título de residência permanente	563.608,20 €	1.843.831,40 €	227,15%
Remessa pelo correio do TR	356.998,50 €	698.296,82 €	95,60%
Passaporte cidadãos nacionais (MNE)	601.562,84 €	544.707,90 €	- 9,45%
Co-financiamento Comunitário. Outros	40.770,01 €	536.856,62 €	1.216,79%
Visto de trânsito	231.568,30 €	409.327,00 €	76,76%
Centros de instalação temporária	322.670,74 €	395.706,45 €	22,63%
Total	31.821.166,19 €	43.592.298,36 €	36,99%

Apesar de um ligeiro decréscimo, a emissão de passaportes para cidadãos nacionais (PEP) constitui a fonte de receita mais relevante do SEF.

Em relação às contra-ordenações (das quais 60% do valor cobrado reverte a favor ao Estado), regista-se uma receita total de € 26.089.410,88.

III – Balanço Social

No presente capítulo apresenta-se uma síntese dos principais aspectos do Balanço Social do SEF, o qual foi elaborado em harmonia com o disposto no Decreto-Lei nº 190/96, de 9 de Outubro, utilizando os elementos fornecidos pelo sistema SRH e pela aplicação BSORG (Anexo 1).

No final do ano de 2008, o efectivo do SEF era constituído por 1478 colaboradores. Por género, a repartição é muito próxima da paridade, com 46,75% de colaboradores do sexo feminino e 53,25% do masculino.

A par de um equilíbrio da distribuição dos colaboradores por géneros (em termos gerais), o SEF caracteriza-se por um quadro jovem, com um média de idades de 42,2 anos. De salientar que 75% dos colaboradores do SEF têm uma idade até aos 47,5 anos, concentrando-se metade dos efectivos entre esta idade e os 35,2 anos.

Não obstante a juventude dos colaboradores do SEF, saliente-se que o nível experiência, medido pela antiguidade, atinge um valor médio de 16,8 anos. Com efeito, 75% dos funcionários tem 22,3 de antiguidade anos.

Quanto ao corpo especial de investigação e fiscalização, este representa quase 50% do efectivo global, com 709 elementos. No entanto, a repartição por género é bastante desnivelada, sendo constituída por cerca de 20% por colaboradores do sexo feminino e os restantes 80% do sexo masculino.

O nível técnico do SEF é de 8,73%, existindo um nível de especificidade (corpos e carreiras especiais) de 75,30%, revelador da dotação e adequação de colaboradores à prossecução da missão e objectivos do Serviço.

O nível de habilitações dos colaboradores é elevado, porquanto cerca de 32% dos efectivos têm formação de nível superior e cerca de 54% possuem uma habilitação de nível secundário. Uma nota para a continuidade de valorização dos colaboradores, atentas as ausências para educação e formação (1077 dias), o que perspectiva um reforço das qualificações dos colaboradores nos próximos anos.

O saldo admissões e saídas de pessoal foi positivo em 2008. No entanto, o facto de cerca de 83% das admissões resultar de requisições a outros organismos da administração pública, induz neste

saldo um carácter de transitoriedade, sem que consubstancie um efectivo e duradouro reforço do pessoal.

Quanto ao absentismo, a taxa de ausências foi de 7,72%, revelando cerca de 17 faltas por pessoa/ano, justificadas por motivos de doença (cerca de 56%) e licenças de apoio à família (maternidade, casamento) (cerca de 20%).

A formação e qualificação dos funcionários incidiram em diversas áreas temáticas, salientando-se técnica/operacional, informática, ciências jurídicas. Foram promovidos e frequentados 71 cursos de formação, num total de cerca de 350 acções formativas. Assim, beneficiaram de acções de qualificação 2 828 formandos, representando um rácio de 1,92 acções por funcionário do SEF.

Os regimes de horário de trabalho mais relevantes no SEF são o rígido (36% do efectivo), o flexível (29% dos colaboradores) e por turnos (24% dos funcionários). A carreira de investigação e fiscalização, pela natureza das suas funções, desempenha a sua actividade nos regimes de horário flexível e por turnos.

Os encargos com o pessoal ascenderam a 41 614 301,48 euros, em que 66% foram destinados ao pagamento de vencimentos. A restante despesa cobriu encargos com subsídios, suplementos e gastos diversos com pessoal.⁴²

A gestão e valorização dos recursos humanos apresentam para 2009 um conjunto de novos desafios, nomeadamente a abertura de concursos para a admissão de colaboradores para a carreira de investigação e fiscalização e para as carreiras técnica superior e assistente técnico.

Por outro lado, com a entrada em vigor da Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Fevereiro, foi extinta a carreira de apoio à investigação e fiscalização.

Persistindo o princípio de actuação do SEF na qualificação dos funcionários, a formação continuará a ser um dos objectivos sociais, com evidente reflexo na actividade e produção de resultados positivos na sociedade.

⁴² A discrepância dos valores referentes a despesas com pessoal do Balanço Social face à Síntese Financeira decorrem do facto de os elementos constantes no SRH cingirem-se a vencimentos e todos os abonos pagos mensalmente ao pessoal, não incluindo todas as rubricas relativas a encargos com pessoal, estas registadas no SIC.

IV – Avaliação Final

O sistema de avaliação de serviços, implementado pela Lei 66-B/2007, de 28 de Dezembro, tem subjacente a adopção de um novo paradigma na gestão pública – a gestão por objectivos –, comportando um conjunto de novas perspectivas e metodologias.

Sendo esta a primeira vez em que o sistema é aplicado, julga-se aconselhável a adopção de regras de bom-senso e prudência na respectiva abordagem. De resto, afigura-se como necessária alguma reflexão mais minuciosa sobre a adequação do modelo à realidade das organizações e à necessária consolidação dos sistemas de avaliação do Serviço. Há que afinar, no futuro, o sistema de monitorização para resposta à gestão por objectivos, a qual aliás, se apresenta como uma abordagem inovadora na gestão pública portuguesa, em especial nos organismos da Administração Pública Central.

Não deverá também negligenciar-se que o escrutínio da actividade de um Serviço de Segurança, carece de rigor, qualidade e reserva, atentas as suas conexões com as áreas da segurança interna, da imigração, fronteira e asilo.

1. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados

No decurso de 2008, os resultados alcançados pelo SEF, quantitativa e qualitativamente, foram francamente positivos em todas as áreas do serviço; quer na vertente operacional, quer nas áreas de suporte, com destaque para os recursos humanos, financeira e relações internacionais e gabinete jurídico. Nas áreas de suporte, um referênciã especial à implementação das novas tecnologias, as quais se vêm assumindo como um pressuposto central para a melhoria quantitativa e qualitativa do Serviço, quer a nível interno, quer na esfera de actuação comunitária e internacional. A evolução assinalada a este nível contribui, de forma efectiva e determinante, para garantir e reforçar a segurança interna, a eficiência do serviço público e os direitos dos cidadãos.

Em termos genéricos e sem prejuízo de melhor análise noutra sede, no decurso do ano de 2008 o SEF deu cumprimento aos objectivos que lhe foram cometidos pelas Grandes Opções do Plano de 2008, na Carta de Missão do Director Nacional e nas medidas do SIMPLEX 2008 para o MAI, no qual como já referido, o SEF foi responsável directo pela execução de nove e teve intervenção em outras quatro medidas, perfazendo 13 medidas, num universo de 21 medidas dedicadas aos Serviços tutelados pelo MAI.

Os objectivos contratualizados no âmbito do QUAR foram amplamente superados, à excepção de um (n.º 5), o qual, nos termos já referidos, foi objecto de reorientação interna, no sentido de maximizar resultados e investimentos públicos.

Desta forma, objectivos de eficácia tiveram uma taxa de realização de 332%, os de eficiência de 150% e os de qualidade de 689%, o que, devidamente ponderado, perfaz uma taxa de realização dos objectivos contratualizados de 404% (tabela 12).

Tabela 12 – Avaliação dos Objectivos QUAR 2008

Objectivos Operacionais		Resultado 2007	Meta 2008	Resultado 2008	Desvio	Taxa Realização	Contributo	
OA. 1	Eficácia	7 476	8 223	73 166	64 943	890%	20%	178%
OA. 2	Eficácia	72 000	80 000	479 263	399 263	599%	15%	90%
OA. 3	Eficácia	0	80%	100%	20%	125%	15%	19%
OA. 4	Eficácia	0	80%	100%	20%	125%	20%	25%
OA. 5	Eficácia	0	80%	23% ⁴³	-57%	29%	10%	3%
OA. 6	Eficácia	0	100%	100%	0	100%	20%	20%
OA. 7	Eficiência	6 727	7 475	9 734	2 259	130%	60%	78%
OA. 8	Eficiência	51	56	101	45	180%	40%	72%
OA. 9	Qualidade	0	5%	37% ⁴⁴	32%	734%	50%	367%
OA. 10	Qualidade	0	10%	64% ⁴⁵	54%	644%	50%	322%
Eficácia	(OA. 1 + OA. 2 + OA. 3 + OA. 4 + OA. 5 + OA. 6)					334%	50%	167%
Eficiência	(OA. 7 + OA. 8)					150%	20%	30%
Qualidade	(OA. 9 + OA. 10)					689%	30%	207%
Taxa de Realização								404%

A elevada taxa de realização dos objectivos operacionais expressa o enorme empenho e esforço empreendidos pelo SEF e seus funcionários na prossecução da sua missão e na execução das políticas nacional e comunitária de imigração, com particular destaque para o acréscimo da qualidade do serviço prestado aos cidadãos.

De salientar ainda o cumprimento do indicador de desempenho da execução orçamental constante na Carta de Missão do Director Nacional, em 0,97% (objectivo definido no intervalo [0,95; 1,00]).

⁴³ Consistindo o objectivo na instalação do SCF nos 30 postos de fronteira externa, tendo sido instalado apenas em 7 postos de fronteira aérea, corresponde a uma taxa de realização de 23,33% (≈23%). Assim, o desvio foi negativo em 57 p.p..

⁴⁴ O objectivo consistia na redução de 5% do tempo médio de espera, que em 2007 era de 45'45". O tempo médio de espera em 2008 foi de 28'58", o que perfaz uma redução de 36,38% (≈37%). Assim, o desvio positivo foi de 32%.

⁴⁵ O objectivo consistia na redução de 10% do tempo médio concessão de autorização de residência face ao prazo legal estabelecido de 60 dias (n.º 1 do artigo 82.º da Lei n.º 23/2007, de 4 de Julho). Em 2008 o tempo médio de concessão foi de 21,34 dias, o que significa um a redução de 64,43% (≈64%). Assim, o desvio positivo foi de 54%.

2. Menção proposta pelo dirigente máximo do serviço como resultado da auto-avaliação, de acordo com o n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro

Atento o teor do presente relatório de actividades, e considerando:

- O relevante contributo do SEF para o desenvolvimento da política de segurança interna e de imigração;
- A afirmação do Serviço a nível comunitário e internacional;
- O amplo cumprimento das Grandes Opções do Plano de 2008;
- O cumprimento dos objectivos da Carta de Missão do Director Nacional;
- A concretização atingida ao nível do no SIMPLEX- MAI para 2008;
- A taxa de realização do QUAR;
- A superação generalizada dos objectivos contratualizados.

nos termos do n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, considero que o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras teve um *Desempenho Bom*.

Atentos os resultados alcançados, considero ainda reunir o SEF as condições necessárias para a atribuição de distinção de mérito, reconhecendo o *Desempenho Excelente*, nos termos do disposto no n.º 2 do mesmo preceito.

O Director Nacional

Manuel Jarmela Palos

3. Conclusões prospectivas

A actividade do SEF no ano de 2008 revelou-se extremamente positiva, como se constata no presente relatório. No entanto, a promoção da melhoria contínua e a busca da excelência constituem desígnios do ponto de vista organizacional que o SEF pretende alcançar, em prol dos cidadãos e da segurança interna.

Em termos de recursos humanos, registam-se alguns constrangimentos, atento o novo quadro legal de vínculos, carreiras e mobilidade dos funcionários do Estado. Tanto mais que cerca de 8% do efectivo do SEF se encontra em regime de requisição e cerca de 9% é detentor de vínculos com termo determinado. No sentido de minimizar estas debilidades, foi iniciado um processo concursal, o qual poderá solucionar parte da transitoriedade dos vínculos dos funcionários.

Os constrangimentos em sede gestão dos recursos humanos são, por isso, um obstáculo ao processo evolutivo do SEF no sentido da modernização e promoção da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços prestados. A par da promoção da qualificação dos colaboradores, afigura-se que a realização de um estudo prospectivo de caracterização dos recursos humanos do SEF permitirá uma melhor identificação de necessidades e carências neste domínio.

De igual forma, a introdução de metodologias de gestão estratégica, adaptadas ao Serviço e os planos de monitorização (Cf. Parte II, ponto 1.7), perspectivará, numa lógica instrumental, a evolução do SEF no sentido do reforço da modernização estrutural que tem vindo a empreender.

De referir ainda a mudança prevista de instalações da sede do SEF. Esta transformação de grande relevância para o SEF poderá constituir um passo importante para o seu redimensionamento, nomeadamente numa melhor adequação das infra-estruturas às necessidades emergentes.

Finalmente uma nota que o modelo de relatório de actividades proposto pelo Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços, o qual se revela um documento de construção morosa e complexa, nomeadamente em organismos de grande dimensão e com missões específicas, como é o caso do SEF.

Seria desejável a adopção de um modelo mais desburocratizado e flexível, que aligeirasse o peso e hermetismo da actual estrutura, numa perspectiva mais amigável, quer do ponto de vista da sua elaboração, quer ao nível da sua leitura.

Anexos

Anexo 1 – Balanço Social

Anexo 2 – Fichas de Auto-avaliação

SERVIÇO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

Anexo 1

BALANÇO SOCIAL

2008



Departamento de Planeamento e Formação

SERVIÇO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

Anexo 1

BALANÇO SOCIAL

2008



Departamento de Planeamento e Formação

Índice

Índice.....	2
Introdução.....	3
Estrutura orgânica	4
Recursos humanos: efectivo, género, carreiras e vínculos.....	5
Estrutura etária	6
Antiguidade na função pública.....	7
Estrutura habilitacional	8
Admissões	8
Saídas definitivas.....	9
Absentismo.....	10
Horas não trabalhadas	13
Férias.....	13
Formação.....	14
Horários.....	15
Encargos com pessoal	15
Indicadores sociais	16
Conclusões	18
ANEXOS.....	20
Anexo 1 – Categorização dos motivos de ausência	20
Anexo 2 – Mapas extraídos do SRH	22
Efectivos.....	22
Estrutura Etária.....	23
Antiguidades.....	23
Estrutura habilitacional	24
Admissão de Pessoal	24
Saídas de Pessoal.....	25
Absentismo – Ausências de trabalho	25
Horas não trabalhadas	31
Férias.....	32
Formação.....	33
Encargos com pessoal	33

Introdução

Instituído, com carácter obrigatório, para a Administração Pública pelo Decreto-Lei n.º 196/96, de 9 de Outubro, o Balço Social constitui um instrumento de gestão e planeamento estratégico revelador da actuação da organização, em torno das noções de responsabilidade social e transparência da informação em matéria de recursos humanos. A monitorização e avaliação das políticas de gestão de recursos humanos prosseguidas pelas organizações, mormente através do Balço Social, potencia a identificação e correcção de desvios e valorar as boas práticas.

O SEF, enquanto organismo dotado de competências na área da imigração e asilo, com uma componente de órgão de policia criminal, é composto por uma diversidade de carreiras que promovem activamente a consolidação de um Serviço de Segurança, respondendo aos novos desafios da imigração num espaço alargado de liberdade, segurança e justiça.

A valorização dos recursos humanos no SEF tem sido uma das prioridades desta Direcção, com uma aposta clara na qualificação, adequação de perfis às funções e gestão das motivações profissionais.

O presente documento apoia-se numa abordagem gráfica e sucinta, necessariamente breve e de fácil leitura. Como ferramenta de apoio, em anexo são disponibilizados os quadros retirados do Sistema de Recursos Humanos (SRH) e da aplicação BSORG, correspondentes ao normativo legal instituído.

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, 31 de Março de 2008

O Director Nacional

(Manuel Jarmela Palos)

Estrutura orgânica

O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) integra a administração directa do Estado, no âmbito do Ministério da Administração Interna, estando dotado de autonomia administrativa, conforme o disposto no Decreto-Lei 203/2006, de 27 de Outubro (lei orgânica do MAI).

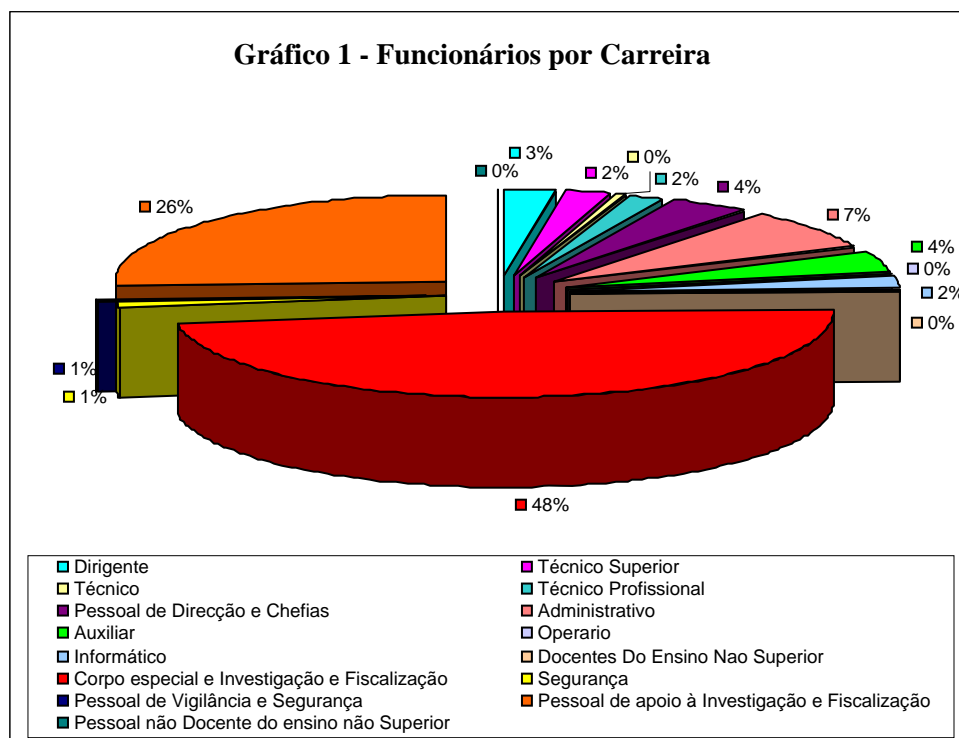
O SEF tem por missão o controlo da circulação de pessoas nas fronteiras, da entrada, da permanência e da actividade de estrangeiros em território nacional, a prevenção e repressão da criminalidade relacionada com a imigração ilegal e o tráfico de pessoas, a instrução dos processos de concessão dos estatutos de igualdade e de refugiado. Enquanto órgão de polícia criminal, o SEF actua no processo em termos da lei processual penal, sob a direcção e em dependência funcional da autoridade judiciária competente, realizando as acções determinadas e os actos delegados pela referida entidade judicial.

A estrutura orgânica do SEF está descrita no Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de Outubro, sendo hierarquizada verticalmente, contando com os seguintes órgãos e serviços: Directoria Geral, Conselho Administrativo; Serviços Centrais; Serviços Descentralizados. Quanto à sua natureza, quer os Serviços Centrais quer os Descentralizados, integram Serviços operacionais, que prosseguem directamente as acções de investigação e fiscalização – áreas de missão –, e Serviços de apoio, que desenvolvem um conjunto de actividades de apoio àquelas acções – áreas de suporte.

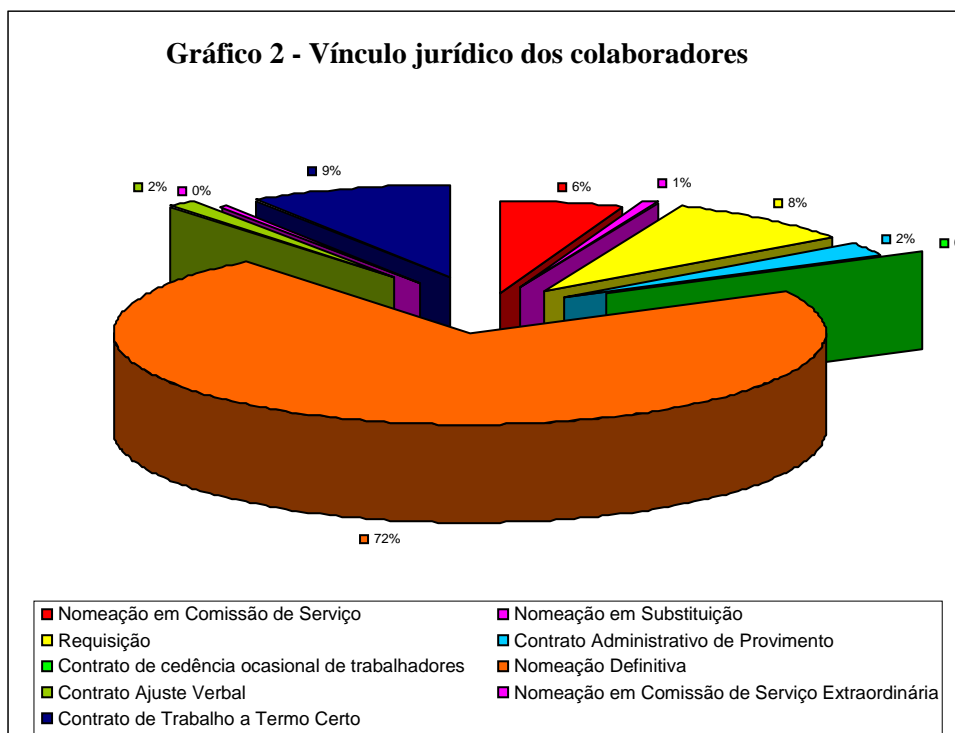
Recursos humanos: efectivo, género, carreiras e vínculos

O número total de colaboradores do SEF em 31/12/2008 era de 1478 funcionários, com uma repartição por género feminino de 691 e masculino de 787 trabalhadores.

A distribuição por carreira é claramente marcada com a preponderância da carreira de investigação e fiscalização, com 709 elementos, correspondendo a cerca de 48% dos efectivos totais (Gráfico 1). O pessoal de apoio a esta carreira correspondia a cerca de 26% do efectivo, com 381 elementos. Por via da unificação das carreiras da administração pública, decorrente da Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Fevereiro, no decurso do ano de 2009, esta carreira passou a integrar as carreiras técnica superior e de assistente técnica.

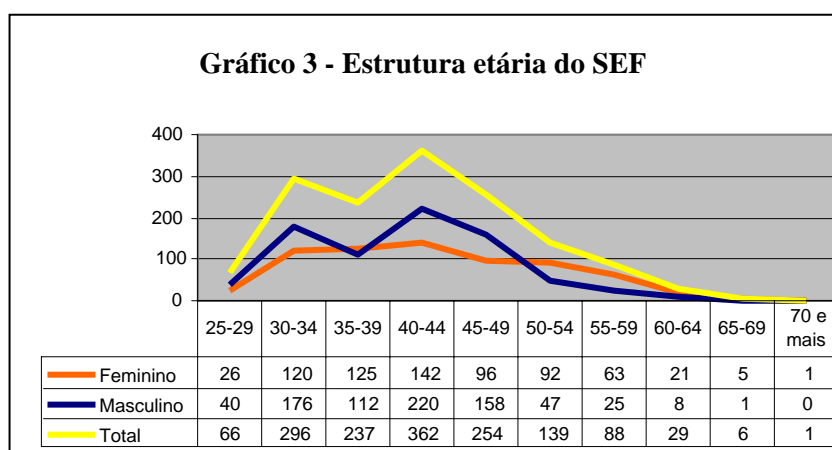


Por tipo de vínculo jurídico de emprego, a mais relevante é a nomeação definitiva com cerca de 72% dos efectivos, num total de 1 059 colaboradores. O regime de contrato a termo certo, com cerca de 9% dos efectivos, e a modalidade de requisição, com cerca de 8% dos colaboradores, são os tipos de vínculo que se destacam.



Estrutura etária

Cerca de 82% dos colaboradores (1215) do SEF têm até 49 anos de idade e 65% deste universo tem até 44 anos (651). A média de idades é de 42,22 anos, sendo que metade dos funcionários tem até 41,80 anos (mediana).



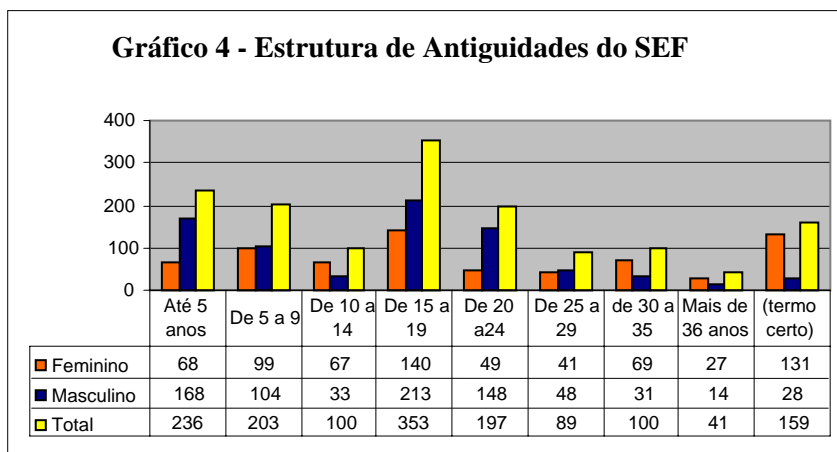
Quanto à dispersão das idades face à média, o desvio padrão é de 8,35 anos. Considerando a amplitude interquartis de cerca de doze anos, metade dos colaboradores tem idade entre os 35,15 anos (Quartil 1) e os 47,45 (Quartil 3).

Atentas as curvas da idade, o género masculino representa melhor a tendência da estrutura etária total, o que evidencia uma estrutura mais linear em termos de idade dos colaboradores de sexo feminino.

Antiguidade na função pública

Como reflexo da juventude dos colaboradores do SEF, 60% dos trabalhadores tem uma antiguidade de menos de 20 anos como funcionários ou agentes públicos, sendo a classe dos 15 aos 19 anos a mais frequente.

Faz-se notar que, para efeitos de antiguidade na função pública, não foram contabilizados os colaboradores contratados a tempo determinado. Desta forma, o universo de funcionários para este efeito é de 1321 colaboradores.



A média de antiguidade dos colaboradores é de 16,77 anos, sendo que metade dos trabalhadores tem até 17,24 anos de trabalho. A dispersão face à média é de 9,33 anos (desvio padrão), sendo a amplitude interquartil de cerca de 14 anos. Assim, metade dos colaboradores tem entre 8,93 (Quartil 1) e 22,25 anos (Quartil 3) de antiguidade.

Estrutura habilitacional

Da tabela 1 pode estatuir-se que 200 colaboradores têm a Escolaridade Obrigatória ou menos (13,5%), 799 têm habilitação ao nível do ensino secundário (54,1%) e 479 têm habilitação superior (32,4%)¹.

Tabela 1 – Admissões: Grupo Profissional e Vínculo Jurídico

Nível habilitacional	Feminino	Masculino	Total
Mestrado	2	1	3
Licenciatura	241	208	449
Bacharelato	15	12	27
Doze anos de escolaridade	182	345	527
Onze anos de escolaridade	104	168	272
Nove anos de escolaridade	72	27	99
Seis anos de escolaridade	36	16	52
Quatro anos de escolaridade	39	10	49
Total	691	787	1478

Admissões

Das 83 novas admissões no SEF operadas em 2008, a forma mais relevante foi a requisição, com cerca de 83%. Este valor reflecte a entrada de 69 elementos, mormente administrativos. Assim, o acréscimo do número de colaboradores afigura-se temporário, atento facto de a requisição ser limitada no tempo de permanência no organismo requisitante (tabela 2).

¹ De notar que a escolaridade obrigatória e o ensino secundário sofreram alterações com a Lei de Bases do Sistema Educativo (Lei n.º 46/86, de 14 de Outubro), tendo a escolaridade obrigatória passado a nove anos, quando era de seis anos anteriormente (e antes de 1972 – “Reforma Veiga Simão” – era de 4 anos) e o ensino secundário era de 2 anos. Em termos da estrutura habilitacional dos recursos humanos

Tabela 2 – Admissões: Grupo Profissional e Vínculo Jurídico

Grupo Profissional	Vínculo Jurídico	Total
Dirigente	Nomeação em substituição	1
Técnico Superior	Requisição	11
Técnico	Requisição	3
Técnico Profissional	Requisição	13
Pessoal de Direcção e Chefias	Requisição	2
Administrativo	Requisição	36
Auxiliar	Requisição	2
Docentes do Ensino não Superior	Requisição	1
Pessoal de Apoio à Investigação e Fiscalização	Nomeação Definitiva	11
	Nomeação em comissão de serviço extraordinária	2
Pessoal não Docente do Ensino não Superior	Requisição	1
Total		83

Por outro lado, o reforço efectivo do pessoal de apoio à investigação e fiscalização, através da admissão de 11 novos elementos com nomeação definitiva, representa cerca de 13% das novas admissões.

Saídas definitivas

As saídas de efectivos em 2008 totalizaram 56 colaboradores, o que deixa um saldo favorável de 27 colaboradores que reforçaram o quadro do SEF (tabela 3). Quanto aos motivos das saídas, o mais relevante foi a cessação da situação transitória no SEF (fim de comissão de serviço, regime de substituição, requisição ou destacamento), justificando 35 saídas definitivas (62,5% das saídas). Este facto reforça o carácter transitório já acima descrito.

Tabela 3 – Admissões: Grupo Profissional e Vínculo Jurídico

Grupo Profissional	Motivo	Saídas
Dirigente	Início ou fim de situação transitória	1
Técnico Superior	Aposentação Normal	1
	Início ou fim de situação transitória	6
Técnico Profissional	Início ou fim de situação transitória	7
Administrativo	Início ou fim de situação transitória	21
Auxiliar	Outros Motivos	3
Informático	Aposentação Normal	1
Corpo Especial de Investigação e Fiscalização	Aposentação Normal	1
	Aposentação Por Incapacidade	1
	Exoneração	2
	Falecimento	3
Pessoal de Apoio à Investigação e Fiscalização	Aposentação Antecipada	2
	Aposentação Normal	1
	Aposentação Por Incapacidade	1
	Exoneração	1
	Fim de contrato de trabalho a termo certo	1
	Outros Motivos	1
	Rescisão	2
Total		56

Saliente-se a saída de 7 elementos da Corpo Especial de Investigação e Fiscalização, cerca de 1% do total de efectivos desta carreira, cuja substituição se revela demorada, atenta a necessidade de procedimento concursal e de estágio probatório (este com a duração de um ano).

Absentismo

O absentismo é definido pelas “ausências do trabalhador durante o período normal de trabalho a que está obrigado, devendo atribuir-se todas essas ausências ao trabalhador, independentemente das suas causas e de se converterem em faltas justificadas ou não”². Esta realidade, com reflexo efectivo no normal funcionamento dos organismos, tem de considerar, por um lado, a condição humana e, por outro, as atitudes e valores individuais e sociais perante o trabalho.

² DEPARTAMENTO DE ESTUDOS, ESTATÍSTICA E PLANEAMENTO / MSST, O absentismo nas empresas com 100 e mais pessoas, 2002, disponível em http://www.ishst.pt/downloads/content/estudo_absentismolaboral.pdf

O número de ausências do trabalho no SEF ascendeu a 25 670,5 dias no ano de 2008. Por género, a incidência é maior no sexo feminino, com 17 354,5 dias de ausência (67,6%), face a 8 316 dias de ausência dos colaboradores masculinos (32,4%). Assim, em média, as colaboradoras femininas faltaram cerca de 25 dias por ano, ao passo que os colaboradores masculinos ausentaram-se do trabalho cerca de 10 dias em 2008.

Quanto aos motivos mais relevantes, a doença foi a justificação mais expressiva, representando cerca de 56,1% das ausências ao trabalho (tabela 4). Uma análise dos motivos por género revela para as colaboradoras a preponderância da justificação doença (14,86 dias/ano) e licenças de natureza familiar (maternidade, casamento, amamentação) (6,28 dias/ano). Em relação à assistência na doença a familiares, este motivo justifica cerca de 1 dia das ausências em 2008, sendo mais relevante nos colaboradores de género feminino que nos de sexo masculino.

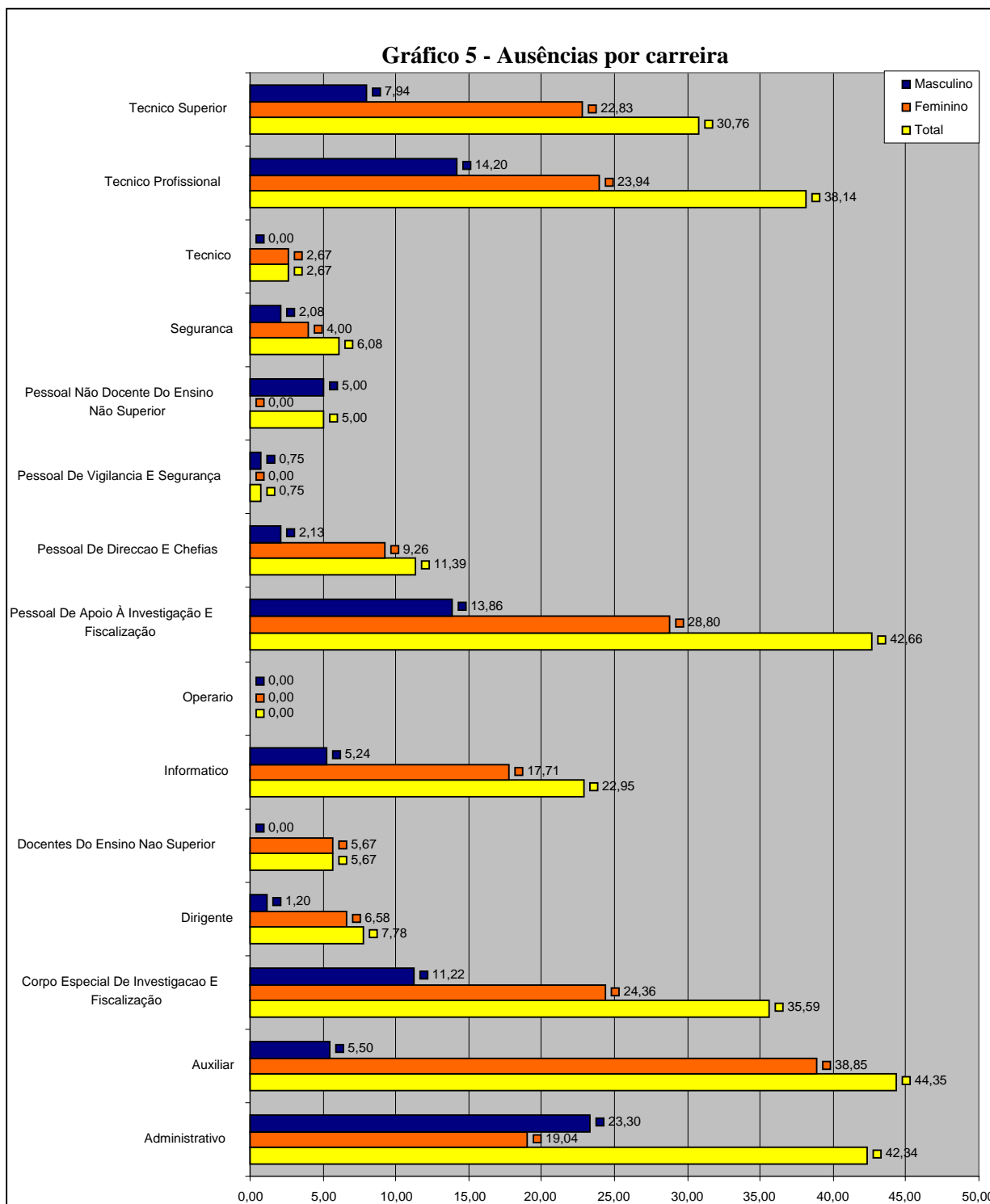
Tabela 4 – Ausências: Motivos e Repartição por Género

Motivo ³	Feminino		Masculino		Total	
	Faltas	Dias/efectivo	Faltas	Dias/efectivo	Faltas	Dias/efectivo
Família	4341	6,28	817	1,04	5158	3,49
Falecimento de Familiar	113	0,16	187	0,24	300	0,20
Doença	10269,5	14,86	4130	5,25	14399,5	9,74
Assistência na doença	986	1,43	611	0,78	1597	1,08
Educação e formação	488	0,71	589	0,75	1077	0,73
Por conta de período de férias ou com perda no vencimento	579	0,84	241,5	0,31	820,5	0,56
Motivos não imputáveis	2	0,00	3	0,00	5	0,00
Injustificadas	0	0,00	10	0,01	10	0,01
Licença sem vencimento	411	0,59	0	0,00	411	0,28
Suspensão de funções	90	0,13	1644	2,09	1734	1,17
Diversas	75	0,11	83,5	0,11	158,5	0,11
Total	17354,5	25,12	8316	10,57	25670,5	17,37

Uma palavra para a suspensão de funções por motivos de índole disciplinar e/ou criminal que representa também cerca de um dia de nas ausências, constituindo, pela sua natureza, um factor que alavanca o absentismo, sendo ligeiramente superior às ausências por assistência à família.

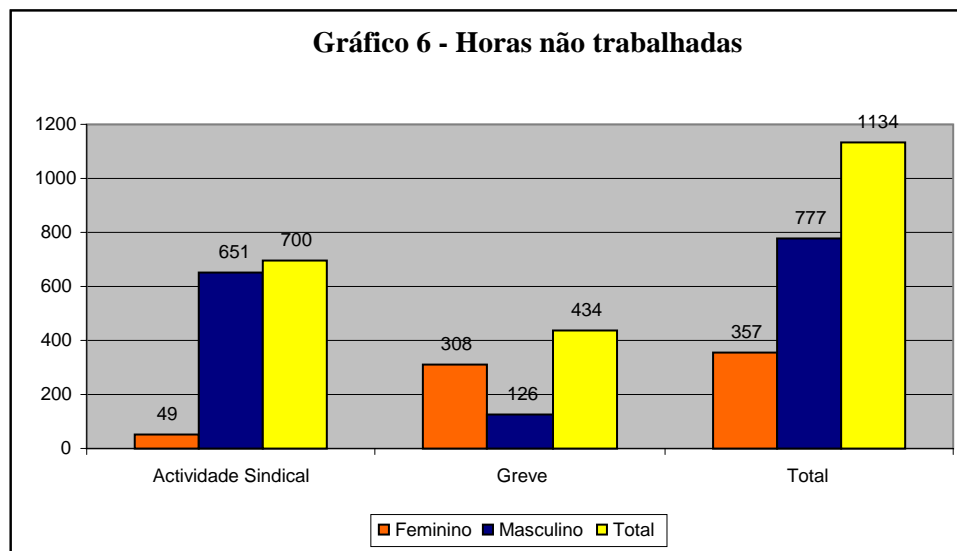
³ Ver Anexo 1 – Categorização dos motivos de ausência

Por carreira, e em valores ponderados, as carreiras de auxiliar, administrativa e de apoio à investigação e fiscalização ultrapassaram os 40 dias de ausência. Em sequência, com valores acima dos 30 dias de ausência, surgem as carreiras técnica profissional, de investigação e fiscalização e técnica superior.



Horas não trabalhadas

As horas não trabalhadas por motivos relacionados com a representatividade laboral; isto é, actividade sindical e greve ascenderam a 1134 horas, repartidas respectivamente em 700 e 434 horas por cada item.



Salienta-se o facto de a carreira de investigação e fiscalização, enquanto maior grupo profissional do SEF, contribuir com 665 horas, mais de 50% do total.

Férias

As férias gozadas pelos colaboradores do SEF totalizaram 37 754,5 dias, o que significa um exercício daquele direito de 25 dias por funcionário. Por género, o sexo feminino gozou em média 24,8 dias e o masculino 26,2 dias.

Formação

A qualificação dos recursos humanos constitui para o SEF um valor inexorável na prossecução da sua missão, sendo um eixo de actuação prioritária do Serviço na consolidação da capacidade de resposta, no quadro da política de segurança interna, aos novos desafios da imigração.

No ano de 2008 foram realizados 71⁴ cursos de formação, repartidos pelas seguintes áreas temáticas:

- Técnica/Operacional (implementação de um programa nacional para a prática de educação física e de formação técnico-táctica direccionada ao grupo de formadores de tiro, entre outros)
- Informática (utilizador)
- Informática (profissional)
- Liderança / Comportamentais / Comunicação Pessoal
- Ciências Jurídicas (em especial os novos instrumentos legais relevantes: Código das Fronteiras Schengen, Código Penal e Código Processo Penal, Direito Disciplinar; Lei de Organização de Investigação Criminal, Lei de Segurança Interna, Código de Contratação Pública e Regime de Vínculos, Carreiras e Remunerações)
- Qualidade / Organização / Administração / Recursos Humanos, Gestão Pública / Financeira / Contabilidade
- Línguas Estrangeiras
- Formação para Formadores

Das acções de formação efectuadas, 32 foram promovidas pelo SEF e 39 forma promovidas com recurso a entidades externas (tabela 5).

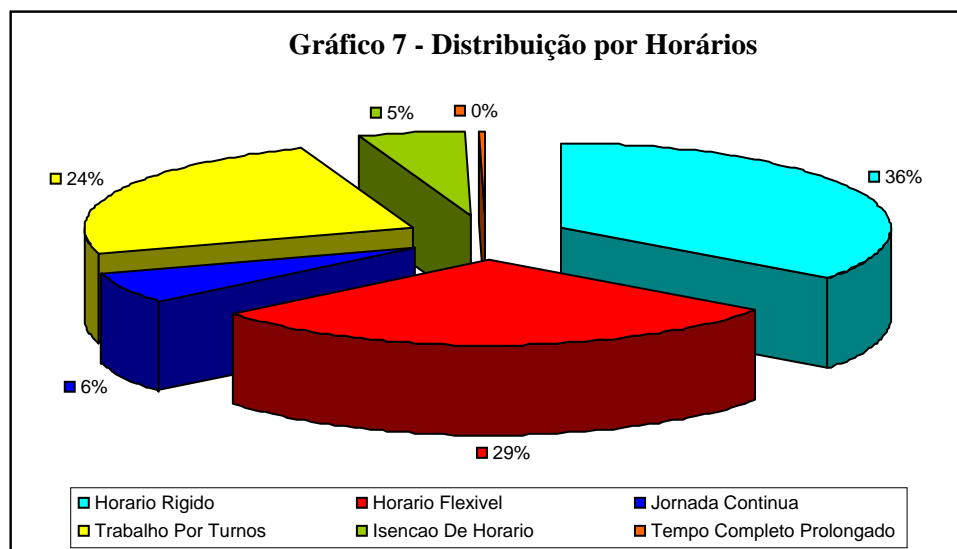
Tabela 5 – Formação Profissional – Cursos

Duração	Interna	Externa	Total
Menos de 30 horas	27	26	53
De 30 a 59 horas	4	9	13
De 60 a 119 horas	1	4	5
Total	32	39	71

⁴ No Relatório de Segurança Interna foi veiculado o valor de 64 cursos de formação, sendo que no Balanço Social são consideradas acções de auto-formação.

Horários

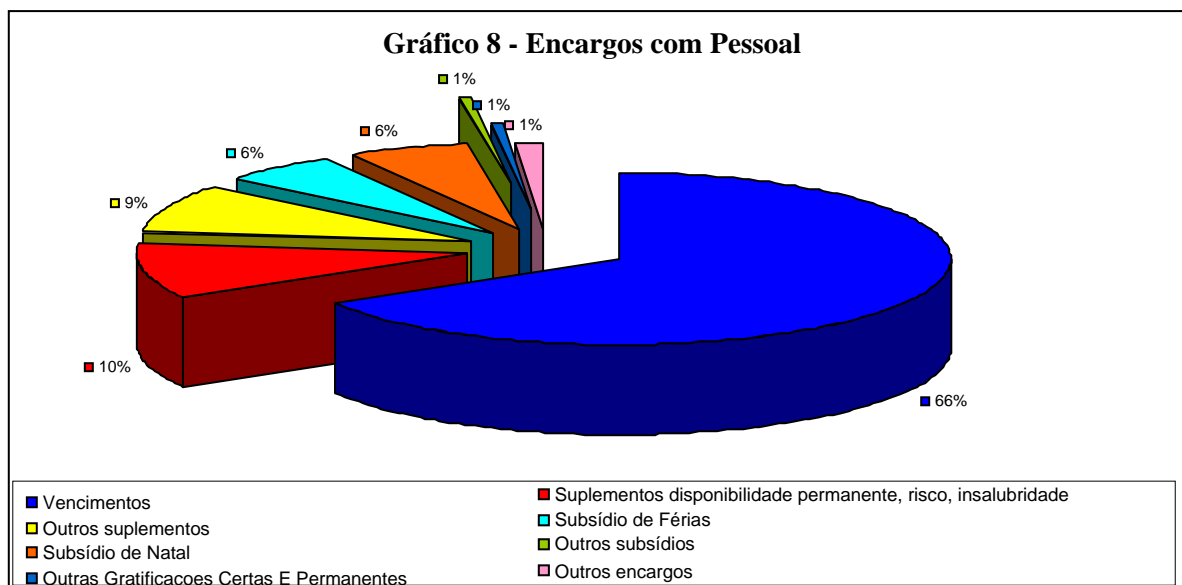
Quanto aos horários existentes no SEF, o horário rígido é o mais comum (519 colaboradores, representando cerca de 36% do total). O horário flexível, com 431 colaboradores (29%), e o trabalho em regime de turnos, com 356 funcionários (26%), são os tipos de horário seguidamente mais representativos (gráfico 7).



Considerando a distribuição das carreiras por tipo de horário, o horário rígido é na maior parte desempenhado pelo pessoal de apoio à investigação e fiscalização (346 colaboradores). O horário flexível e em regime de turnos constituem as formas de trabalho mais representativas do corpo especial de investigação e fiscalização (com 363 e 339 colaboradores, respectivamente). O regime de isenção de horário é quase exclusivo do pessoal dirigente, de direcção e chefia (78 colaboradores).

Encargos com pessoal

Os encargos com o pessoal ascenderam a 41 614 301,48 euros. Deste montante, cerca de dois terços foram referentes ao pagamento de vencimentos, num valor total de 27 663 757,06 euros.



Saliente-se ainda que os encargos decorrentes da prestação de serviço fora do horário normal não regulares (tempo completo prolongado, suplemento por trabalho em dias de descanso e feriados, regime de turnos e trabalho extraordinário) foi de 3 657 53,55 euros, representando 8,79% do total dos encargos com pessoal.

Indicadores sociais

Neste capítulo são apresentados alguns indicadores sociais.

Tabela 6 – Indicadores Sociais do SEF

RÁCIOS	FÓRMULA	INDICADOR
Taxa de Feminização	$\Sigma \text{ Mulheres} / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$	46,75%
Taxa de Masculinização	$\Sigma \text{ Homens} / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$	53,25%
Taxa de Feminização (CIF)	$\Sigma \text{ Mulheres (CIF)} / \Sigma \text{ Efectivos (CIF)} * 100$	20,03%
Taxa de Masculinização (CIF)	$\Sigma \text{ Homens (CIF)} / \Sigma \text{ Efectivos (CIF)} * 100$	79,97%
Índice de Tecnicidade (com dirigentes)	$(\Sigma \text{ Dirigentes} + \Sigma \text{ Pessoal de Direcção e Chefias} + \Sigma \text{ Técnicos Superiores}) / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$	8,73%
Índice de Tecnicidade (sentido restrito)	$\Sigma \text{ Técnicos Superiores} / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$	2,10%
Índice de Tecnicidade (sentido lato)	$(\Sigma \text{ Técnicos Superiores} + \Sigma \text{ Técnicos Profissionais} + \Sigma \text{ Técnicos}) / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$	4,26%

RÁCIOS	FÓRMULA	INDICADOR
Índice de Especificidade (com dirigentes)	$(\Sigma \text{Dirigentes} + \Sigma \text{Pessoal de Direcção e Chefias} + \Sigma \text{CIF}) / \Sigma \text{Efectivos} * 100$	54,60%
Índice de Especificidade (sentido restrito)	$\Sigma \text{CIF} / \Sigma \text{Efectivos} * 100$	47,97%
Índice de Especificidade (sentido lato)	$(\Sigma \text{CIF} + \Sigma \text{CAIF} + \Sigma \text{CVS} + \Sigma \text{Seg.}) / \Sigma \text{Efectivos} * 100$	75,30%
Nível Médio Etário	$\Sigma \text{Idades} / \Sigma \text{Efectivos}$	42,31
Nível Médio de Antiguidade na Função Pública	$\Sigma \text{Antiguidades} / \Sigma \text{Efectivos}$	16,77
Taxa de Formação Superior	$(\Sigma \text{Mestrado} + \Sigma \text{Licenciatura} + \Sigma \text{Bacharelato}) / \Sigma \text{Efectivos} * 100$	32,41%
Taxa de Escolaridade ≤ 6 anos	$\Sigma \leq 6 \text{ anos escolaridade} / \Sigma \text{Efectivos} * 100$	6,83%
Taxa de Escolaridade = 9 anos	$\Sigma 9 \text{ anos escolaridade} / \Sigma \text{Efectivos} * 100$	6,70%
Taxa de Escolaridade = 11 anos	$\Sigma 11 \text{ anos escolaridade} / \Sigma \text{Efectivos} * 99$	18,40%
Taxa de Escolaridade = 12 anos	$\Sigma 12 \text{ anos escolaridade} / \Sigma \text{Efectivos} * 100$	35,66%
Índice de Admissão	$\Sigma \text{Admissões} / \Sigma \text{Efectivos} * 100$	5,62%
Índice de Saídas	$\Sigma \text{Saídas} / \Sigma \text{Efectivos} * 100$	3,79%
Taxa de Absentismo ⁵	$\Sigma \text{Ausências} / (\Sigma \text{Efectivos} * \text{Dias de Trabalho}) * 100$	7,72%

⁵ Foram considerados 225 dias de trabalho, correspondendo a 250 dias úteis deduzidos de 25 dias de férias.

Conclusões

No final do ano de 2008, o efectivo do SEF era constituído por 1 478 colaboradores. Por género, a repartição é muito próxima da paridade, com 46,75% de colaboradores do sexo feminino e 53,25% do masculino.

A par de um equilíbrio da distribuição dos colaboradores por géneros (em termos gerais), o SEF caracteriza-se por um quadro jovem, com um média de idades de 42,2 anos. De salientar que 75% dos colaboradores do SEF têm uma idade até aos 47,5 anos, concentrando-se metade dos efectivos entre esta idade e os 35,2 anos.

Não obstante a juventude dos colaboradores do SEF, saliente-se que o nível experiência, medido pela antiguidade, atinge um valor médio de 16,8 anos. Com efeito, 75% dos funcionários tem 22,3 anos de antiguidade.

Quanto ao corpo especial de investigação e fiscalização, este representa quase 50% do efectivo global, com 709 elementos. No entanto, a repartição por género é bastante desnivelada, sendo constituída por cerca de 20% por colaboradores do sexo feminino e os restantes 80% do sexo masculino.

O nível técnico do SEF é de 8,73%, existindo um nível de especificidade (corpos e carreiras especiais) de 75,30%, revelador da dotação e adequação de colaboradores à prossecução da missão e objectivos do Serviço.

O nível de habilitações dos colaboradores é elevado, porquanto cerca de 32% dos efectivos têm formação de nível superior e cerca de 54% possuem uma habilitação de nível secundário. Uma nota para a continuidade de valorização dos colaboradores, atentas as ausências para educação e formação (1077 dias), o que perspectiva um reforço das qualificações dos colaboradores nos próximos anos.

O saldo admissões e saídas de pessoal foi positivo em 2008. No entanto, o facto de cerca de 83% das admissões resultar de requisições a outros organismos da administração pública, induz neste saldo um carácter de transitoriedade, sem consubstanciar um efectivo e duradouro reforço do pessoal.

Quanto ao absentismo, a taxa de ausências foi de 7,72%, revelando cerca de 17 faltas por pessoa/ano, justificadas por motivos de doença (cerca de 56%) e licenças de apoio à família (maternidade, casamento) (cerca de 20%).

A formação e qualificação dos funcionários incidiram em diversas áreas temáticas, salientando-se a técnica/operacional, informática, ciências jurídicas. Foram promovidos e frequentados 71 cursos de formação, num total de cerca de 350 acções formativas. Assim, beneficiaram de acções de qualificação 2 828 formandos, representando um rácio de 1,92 acções por funcionário do SEF.

Os regimes de horário de trabalho mais relevantes no SEF são o rígido (36% do efectivo), o flexível (29% dos colaboradores) e por turnos (24% dos funcionários). A carreira de investigação e fiscalização, pela natureza das suas funções, desempenha a sua actividade nos regimes de horário flexível e por turnos.

Os encargos com o pessoal ascenderam a 41 614 301,48 euros, 66% dos quais foram destinados ao pagamento de vencimentos. A restante despesa cobriu encargos com subsídios, suplementos e gastos diversos com pessoal.

A gestão e valorização dos recursos humanos apresentam para 2009 um conjunto de novos desafios, nomeadamente a abertura de concursos para a admissão de colaboradores para a carreira de investigação e fiscalização e para as carreiras técnica superior e assistente técnico.

Por outro lado, com a entrada em vigor da Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Fevereiro, foi extinta a carreira de apoio à investigação e fiscalização.

Persistindo o princípio de actuação do SEF na qualificação dos funcionários, a formação continuará a ser um dos objectivos sociais, com evidente reflexo na actividade e produção de resultados positivos na sociedade.

ANEXOS

Anexo 1 – Categorização dos motivos de ausência

Categoria	Motivo
Família	Casamento
	Maternidade Ou Paternidade
	Nascimento
	Consultas Pre-Natais E Amamentacao
	Licenca Parental
	Licenca Parental De 5 Dias
	Licenca Parental De 15 Dias
	Maternidade - Situacoes De Risco
	Maternidade Ou Paternidade - Regime Juridico Seg. Social
	Maternidade Ou Paternidade - Acréscimo Da Licença
	Falecimento De Familiar
Doença	Doença
	Doença Prolongada
	Acidente De Servico
	Tratamento Ambulatorio Devido A Doença Ou Deficiencia
	Doença - Regime Juridico Da Seguranca Social
	Tratamento Ambulatorio Devido A Acidente De Servico
	Internamento Hospitalar
	Trat. Ambul. Devido A Doença Ou Deficiencia - Meio Dia
	Assist. A Fam. Doentes < 10 Anos-Regime Juridico Seg. Social
	Assistencia A Fam. Doentes > 10 Anos - Reg. Jur. Seg. Soc.
	Falta Por Hospitalização Familiar < 10 Anos
	Licença Por Motivo De Aborto
	Assistência na Doença (familiares)
Assistencia A Familiares Doentes > 10 anos	
Trat. Ambulatorio A Famil. Doentes Ou Defic. < 10 Anos	
Tra. Ambulatorio A Familiares Doentes Ou Def. > 10 Anos	
Educação e Formação	Trabalhador Estudante
	Licenca - Trabalhador Estudante
	Formação
	Formação - Meio Dia
Por Conta Do Periodo De Ferias ou com perda de vencimento	Por Conta Do Periodo De Ferias Do Ano Corrente
	Por Conta Do Periodo De Ferias Do Ano Seguinte
	Falta Com Perda De Vencimento
	Meio Dia Por Conta Do Periodo De Ferias Do Ano Seguinte
	Meio Dia Por Conta Do Periodo De Ferias Do Ano Corrente
Por Motivos Não Imputáveis	Por Motivos Não Imputáveis

Categoria	Motivo
Injustificadas	Injustificadas
Licença Sem Vencimento	Licença Sem Vencimento Por 1 Ano
	Licença Sem Vencimento P/Acomp. Conjuge Colocado Estrangeiro
Diversas	Prestação De Provas De Concurso
	Dispensa Por Conta De Trabalho Extraordinário
	Licença Extraordinária - Alta Competição
	Cumprimento De Obrigações - Meio Dia
	Dispensa Membros Das Mesas Das Assembleias De Voto
	Credito Anual Consultas Medicas/Exames Cpfotografia
	Falta Justificada - Magistrados Judiciais E do MP
	Compensação
	Doação De Sangue Ou Socorrismo
	Cumprimento De Obrigações
Suspensão de funções (disciplinar, judicial)	Suspensão Preventiva
	Suspensão Preventiva Por Ordem Judicial
	Cumprimento De Obrigações - Prisão Preventiva

Anexo 2 – Mapas extraídos do SRH

Efectivos



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

Total de Efectivos

Data do Balanço Social: 2008/12/31

Situação de Exercício: Sim

Designação do Grupo Prof.	Designação do Vínculo Jurídico	Total de Efectivos		Total
		Feminino	Masculino	
Dirigente	Nomeacao Em Comissao De Servico	12	14	26
	Nomeacao Em Substituicao	7	6	13
	Total:	19	20	39
Tecnico Superior	Requisicao	15	6	21
	Contrato Administrativo De Provimento	8	2	10
	Total:	23	8	31
Tecnico	Requisicao	5	0	5
	Contrato De Cedencia Ocasional De Trabalhadores	1	0	1
	Total:	6	0	6
Tecnico Profissional	Nomeacao Definitiva	3	3	6
	Requisicao	13	7	20
	Total:	16	10	26
Pessoal De Direcção E Chefias	Nomeacao Em Comissao De Servico	21	36	57
	Requisicao	2	0	2
	Total:	23	36	59
Administrativo	Nomeacao Definitiva	11	2	13
	Requisicao	58	11	69
	Contrato Administrativo De Provimento	24	2	26
	Total:	93	15	108
Auxiliar	Nomeacao Definitiva	25	4	29
	Requisicao	3	1	4
	Contrato Ajuste Verbal	23	0	23
	Total:	51	5	56

Contactus © - bsorg01

Thursday de 19 de March 2009

Página 1 de 2



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

Total de Efectivos

Data do Balanço Social: 2009/2/31

Situação de Exercício: Sim

Designação do Grupo Prof.	Designação do Vínculo Jurídico	Total de Efectivos		Total
		Feminino	Masculino	
Auxiliar		51	5	56
	Total:	51	5	56
Operario	Nomeacao Definitiva	0	3	3
	Total:	0	3	3
Informatico	Nomeacao Definitiva	12	21	33
	Total:	12	21	33
Docentes Do Ensino Nao Superior	Requisicao	3	0	3
	Total:	3	0	3
Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	Nomeacao Definitiva	142	567	709
	Total:	142	567	709
Seguranca	Requisicao	3	12	15
	Total:	3	12	15
Pessoal De Vigilancia E Seguranca	Nomeacao Definitiva	0	8	8
	Total:	0	8	8
Pessoal De Apoio A Investigação E Fiscalização	Nomeacao Definitiva	190	53	243
	Nomeacao Em Comissao De Servico Extraordinaria	4	0	4
	Contrato De Trabalho A Termo Certo	106	28	134
	Total:	300	81	381
Pessoal Não Docente Do Ensino Não Superior	Requisicao	0	1	1
	Total:	0	1	1
Total:		691	787	1478

Contactus © - bsorg01

Thursday de 19 de March 2009

Página 2 de 2

Estrutura Etária



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

Estrutura Etária

Data do Balço Social: 2008/12/31

Situao de Exercicio: Sim

Intervalo de Idade	Estrutura Etária		Total
	Feminino	Masculino	
25-29	26	40	66
30-34	120	176	296
35-39	125	112	237
40-44	142	220	362
45-49	96	158	254
50-54	92	47	139
55-59	63	25	88
60-64	21	8	29
65-69	5	1	6
70 e mais	1	0	1
Total:	691	787	1478

Antiguidades



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

Estrutura de Antiguidades na Função Pública

Data do Balço Social: 2008/12/31

Situao de Exercicio: Sim

Intervalo De Anos	Antiguidade		Total
	Feminino	Masculino	
Até 5 anos	88	168	236
5-9	90	104	203
10-14	67	33	100
15-19	140	213	353
20-24	40	148	107
25-29	41	48	89
30-35	60	31	100
Mais de 35 anos	27	14	41
Antiguidades não Lançadas	131	28	159
Total:	691	787	1478

Estrutura habilitacional



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Estrutura Habilitacional

Data do Balço Social: 2008/12/31
Situaço de Exerccio: Sim

Designaço do Nível Literário	Estrutura Habilitacional		Total
	Feminino	Masculino	
Mestrado	2	1	3
Licenciatura	241	208	449
Bacharelato	15	12	27
Doze Anos De Escolaridade	182	345	527
Onze Anos De Escolaridade	104	186	272
Nove Anos De Escolaridade	72	27	99
Seis Anos De Escolaridade	36	16	52
Quatro Anos De Escolaridade	36	10	46
Total:	691	787	1478

Contactos 0 - bsorg@rf

Monday 23 de March 2009

Página 1 de 1

Admissào de Pessoal



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Admissões

Data do Balço Social: 2008/12/31

Designaço do Grupo Prof.	Designaço do Vínculo Jurídico	Admissões		Total
		Feminino	Masculino	
Dirigente	Nomeaço Em Substituiço	0	1	1
	Total:	0	1	1
Técnic Superior	Requisiço	9	2	11
	Total:	9	2	11
Técnic	Requisiço	3	0	3
	Total:	3	0	3
Técnic Profissional	Requisiço	11	2	13
	Total:	11	2	13
Pessoal De Direcáo E Chefias	Requisiço	2	0	2
	Total:	2	0	2
Administrativo	Requisiço	34	2	36
	Total:	34	2	36
Auxiliar	Requisiço	2	0	2
	Total:	2	0	2
Docentes Do Ensino Não Superior	Requisiço	1	0	1
	Total:	1	0	1
Pessoal De Apoio A Investigaço E Fiscalizaço	Nomeaço Definitiva	11	0	11
	Nomeaço Em Comissáo De Serviço Extraordinária	2	0	2
	Total:	13	0	13
Pessoal Não Docente Do Ensino Não Superior	Requisiço	0	1	1
	Total:	0	1	1
Total:		75	8	83

Contactos 0 - bsorg@rf

Monday 23 de March 2009

Página 1 de 1

Saídas de Pessoal


SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Motivos das Saídas Definitivas
Data do Balanço Social **2008/12/31**

Designação do Grupo Prof.	Designação do Motivo da Saída	Saídas Definitivas
Dirigente	Início Ou Fim De Situação Transitória (Comserv,Sub,Req,Dest)	1
Tecnico Superior	Aposentação Normal	1
	Início Ou Fim De Situação Transitória (Comserv,Sub,Req,Dest)	6
Tecnico Profissional	Início Ou Fim De Situação Transitória (Comserv,Sub,Req,Dest)	7
Administrativo	Início Ou Fim De Situação Transitória (Comserv,Sub,Req,Dest)	21
Auxiliar	Outros Motivos	3
Informatico	Aposentação Normal	1
	Aposentação Antecipada	1
Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	Aposentação Normal	1
	Aposentação Por Incapacidade	1
	Exoneração	2
Pessoal De Apoio A Investigação E Fiscalização	Falecimento	3
	Aposentação Antecipada	2
	Aposentação Normal	1
Pessoal De Apoio A Investigação E Fiscalização	Aposentação Por Incapacidade	1
	Exoneração	1
	Fim De Contrato De Trabalho A Termo Certo	1
	Outros Motivos	1
	Rescisão	2
Total:		56

Absentismo – Ausências de trabalho


SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Ausências ao Trabalho
Data do Balanço Social: **2008/12/31**

Designação da Falta	Designação Grupo Profissional	Número de Dias		Total
		Feminino	Masculino	
Casamento	Auxiliar	11	0	11
	Informatico	0	11	11
	Docentes Do Ensino Nao Superior	11	0	11
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	46	173	219
	Pessoal De Apoio A Investigação E Fiscalização	11	22	33
	Total:	79	206	285
Maternidade Ou Paternidade	Tecnico Superior	190	0	190
	Administrativo	240	0	240
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	1416	124	1540
	Pessoal De Apoio A Investigação E Fiscalização	120	0	120
	Total:	1966	124	2090
Nascimento	Pessoal De Direccao E Chefias	0	5	5
	Informatico	0	5	5
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	0	103	103
	Pessoal De Apoio A Investigação E Fiscalização	0	8	8
	Total:	0	121	121
Consultas Pré-Natalis E Amamentacao	Pessoal De Apoio A Investigação E Fiscalização	7	0	7
	Total:	7	0	7
Falecimento De Familiar	Dirigente	0	2	2
	Tecnico Superior	0	3	3
	Tecnico	2	0	2
	Tecnico Profissional	7	8	15
	Pessoal De Direccao E Chefias	2	17	19
	Administrativo	17	3	20
	Auxiliar	4	0	4



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

Ausências ao Trabalho

Data do Balanço Social: 2008/12/31

Designação da Falta	Designação Grupo Profissional	Número de Dias		Total
		Feminino	Masculino	
Falecimento De Familiar	Informatico	1	4	5
	Corpo Especial De Investigacao E Resolucao	15	134	149
	Seguranca	0	2	2
	Pessoal De Apoio À Investigação E Resolucao	65	14	79
	Total:	113	187	300
Doença	Dirigente	69	3	72
	Tecnico Superior	164	27	191
	Tecnico	1	0	1
	Tecnico Profissional	226	99	325
	Pessoal De Direcao E Chefias	48	1	49
	Administrativo	488	268	756
	Auxiliar	1434	14	1448
	Informatico	180	63	243
	Docentes Do Ensino Nao Superior	6	0	6
	Corpo Especial De Investigacao E Resolucao	760	2589	3349
	Seguranca	9	23	32
	Pessoal De Vigilancia E Seguranca	0	4	4
	Pessoal De Apoio À Investigação E Resolucao	4219	231	4450
Total:	7604	3822	10926	
Doença Prolongada	Pessoal De Direcao E Chefias	62	0	62
	Administrativo	164	0	164
	Pessoal De Apoio À Investigação E Resolucao	112	0	112
Total:	338	0	338	
Acidente De Serviço	Tecnico Profissional	76	0	76
	Administrativo	285	0	285
	Auxiliar	238	0	238
	Corpo Especial De Investigacao E Resolucao	10	572	582

Consultar @ - bsorg@r7

Tuesday de 24 de March 2009

Página 2 de 11

Data do Balanço Social: 2008/12/31

Designação da Falta	Designação Grupo Profissional	Número de Dias		Total
		Feminino	Masculino	
Acidente De Serviço	Pessoal De Apoio À Investigação E Resolucao	97	18	115
	Total:	706	900	1206
Tratamento Ambulatorio Devido A Doença Ou Deficiencia	Tecnico Superior	1	6	7
	Tecnico Profissional	2	1	3
	Pessoal De Direcao E Chefias	4	0	4
	Administrativo	6	0	6
	Auxiliar	3	0	3
	Informatico	1	0	1
	Corpo Especial De Investigacao E Resolucao	6	10	16
	Pessoal De Apoio À Investigação E Resolucao	19	4	23
Total:	42	21	63	
Assistencia A Familiares Doentes < 10 Anos	Dirigente	14	0	14
	Tecnico Superior	67	9	76
	Tecnico Profissional	22	5	27
	Pessoal De Direcao E Chefias	20	1	21
	Administrativo	106	0	106
	Auxiliar	0	2	2
	Informatico	5	12	17
	Corpo Especial De Investigacao E Resolucao	242	205	447
	Pessoal De Apoio À Investigação E Resolucao	33	7	40
	Total:	509	241	750
Assistencia A Familiares Doentes > 10 Anos	Dirigente	7	0	7
	Tecnico Superior	12	5	17
	Tecnico Profissional	7	0	7
	Administrativo	41	0	41
	Auxiliar	14	0	14
	Informatico	6	3	9

Consultar @ - bsorg@r7

Tuesday de 24 de March 2009

Página 3 de 11



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Ausências ao Trabalho

Data de Balanço Social: 2008/12/31

Designação da Falta	Designação Grupo Profissional	Número de Dias		
		Feminino	Masculino	Total
Assistencia À Família e Docentes > 10 Anos	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	77	224	301
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	113	21	134
	Total:	277	253	530
Trabalhador Estudante	Tecnico Superior	0	3	3
	Tecnico Profissional	3	1	4
	Pessoal De Direccao E Chefias Administrativo	16	18	34
	Auxiliar	107	55	162
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	2	0	2
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	97	431	528
	Total:	420	540	960
Doacao De Sangue Ou Soroalismo	Administrativo	1	0	1
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	0	1	1
	Total:	1	1	2
Cumprimento De Obrigacoes	Auxiliar	0	1	1
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	0	6	6
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	3	3	6
	Total:	3	10	13
Prestacao De Provas De Concurso	Pessoal De Direccao E Chefias	2	0	2
	Total:	2	0	2
Por Conta Do Periodo De Férias Do Ano Corrente	Dirigente	14	9	23
	Tecnico Superior	2	5	7
	Tecnico	3	0	3
	Tecnico Profissional	11	1	12
	Pessoal De Direccao E Chefias	11	4	15

Contacto B - boarg@rT

Tuesday de 24 de March 2009

Página 4 de 11



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Ausências ao Trabalho

Data de Balanço Social: 2008/12/31

Designação da Falta	Designação Grupo Profissional	Número de Dias		
		Feminino	Masculino	Total
Por Conta Do Periodo De Férias Do Ano Corrente	Administrativo	18	7	25
	Auxiliar	3	6	9
	Informatico	5	8	13
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	15	42	57
	Seguranca	3	0	3
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	102	23	125
	Total:	187	105	292
Por Conta Do Periodo De Férias Do Ano Seguinte	Dirigente	1	5	6
	Tecnico Superior	8	5	13
	Tecnico Profissional	24	11	35
	Pessoal De Direccao E Chefias	6	1	7
	Administrativo	48	14	62
	Auxiliar	40	0	40
	Informatico	8	4	12
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	42	55	97
	Pessoal De Vigilancia E Seguranca	0	2	2
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	189	25	214
	Pessoal Não Docente Do Ensino Não Superior	0	3	3
	Total:	366	125	491
	Falta Com Perda De Votamento	Administrativo	1	0
Pessoal Não Docente Do Ensino Não Superior		0	1	1
Total:		1	1	2
Por Motivos Nao Imputaveis	Administrativo	1	0	1
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	0	3	3
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	1	0	1
	Total:	2	3	5

Contacto C - boarg@rT

Tuesday de 24 de March 2009

Página 5 de 11



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Ausências ao Trabalho

Data de Balanço Social: 2008/12/31

Designação da Falta	Designação Grupo Profissional	Número de Dias		
		Feminino	Masculino	Total
Por Motivos Não Imputáveis	Total:	2	3	5
Licença Sem Vencimento Por 1 Ano	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	366	0	366
	Total:	366	0	366
Licença Sem Vencimento P/Acomp. Conjuge Colocado Estrangeiro	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	45	0	45
	Total:	45	0	45
Licença - Trabalhador Estudante	Corpo Especial De Investigação E Fiscalização	0	2	2
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	5	0	5
	Total:	5	2	7
Doença - Regime Jurídico Da Segurança Social	Auxiliar	98	0	98
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	1043	59	1102
	Total:	1141	59	1200
Tratamento Ambulatorio Devido A Acidente De Serviço	Administrativo	1	0	1
	Total:	1	0	1
Cumprimento De Obrigações - Prisão Preventiva	Corpo Especial De Investigação E Fiscalização	0	201	201
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	0	184	184
	Total:	0	385	385
Dispensa Por Conta De Trabalho Extraordinario	Dirigente	17	5	22
	Tecnico Superior	1	0	1
	Pessoal De Direcção E Chefias	7	7	14
	Corpo Especial De Investigação E Fiscalização	4	2	6
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	34	0	34

Condição C- beogrdf7

Tuesday de 24 de March 2009

Página 6 de 11



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Ausências ao Trabalho

Data de Balanço Social: 2008/12/31

Designação da Falta	Designação Grupo Profissional	Número de Dias		
		Feminino	Masculino	Total
Dispensa Por Conta De Trabalho Extraordinario	Total:	63	14	77
Licença Extraordinaria - Alta Competicao	Corpo Especial De Investigação E Fiscalização	0	48	48
	Total:	0	48	48
Cumprimento De Obrigações - Maio Dia	Corpo Especial De Investigação E Fiscalização	0	1,5	1,5
	Total:	0	1,5	1,5
Maio Dia Por Conta Do Periodo De Férias Do Ano Seguinte	Tecnico Superior	1	0	1
	Tecnico Profissional	2	0	2
	Administrativo	1	0	1
	Auxiliar	2	.5	2,5
	Corpo Especial De Investigação E Fiscalização	1	.5	1,5
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	5,5	3,5	9
	Pessoal Não Docente Do Ensino Não Superior	0	1	1
	Total:	12,5	5,5	18
Maio Dia Por Conta Do Periodo De Férias Do Ano Corrente	Tecnico Superior	0	.5	.5
	Tecnico Profissional	1	1	2
	Pessoal De Direcção E Chefias	0	.5	.5
	Administrativo	3	.5	3,5
	Auxiliar	.5	0	.5
	Informatico	.5	0	.5
	Corpo Especial De Investigação E Fiscalização	.5	0	.5
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	7	2,5	9,5
	Total:	12,5	5	17,5

Condição C- beogrdf7

Tuesday de 24 de March 2009

Página 7 de 11



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Ausências ao Trabalho

Data de Balanço Social: 2008/12/31

Designação da Falta	Designação Grupo Profissional	Número de Dias		Total
		Feminino	Masculino	
Trat. Ambulatorio A Famil. Doentes Ou Defic. < 10 Anos	Tecnico Profissional	0	7	7
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	1	0	1
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	3	1	4
	Total:	4	8	12
Trat. Ambulatorio A Familiares Doentes Ou Def. < 10 Anos	Tecnico Profissional	1	6	7
	Administrativo	3	0	3
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	1	1	2
	Total:	5	7	12
Tra. Ambulatorio A Familiares Doentes Ou Def. > 10 Anos	Administrativo	1	0	1
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	1	5	6
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	0	1	1
	Total:	2	6	8
Suspensao Preventiva	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	0	732	732
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	90	0	90
	Total:	90	732	822
Internamento Hospitalar	Dirigente	2	0	2
	Tecnico Superior	4	0	4
	Tecnico Profissional	0	2	2
	Administrativo	235	2	237
	Auxiliar	12	0	12
	Informatico	6	0	6
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	61	131	192
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	53	3	56

Conta da C- beorgd17

Tuesday de 24 de March 2009

Página 8 de 11



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Ausências ao Trabalho

Data de Balanço Social: 2008/12/31

Designação da Falta	Designação Grupo Profissional	Número de Dias		Total
		Feminino	Masculino	
Internamento Hospitalar		373	138	511
Licença Parental	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	163	20	183
	Total:	163	20	183
Maternidade - Situacoes De Risco	Tecnico Superior	45	0	45
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	306	0	306
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	151	0	151
	Total:	502	0	502
Trat. Ambul. Devido A Doenca Ou Deficiencia - Meio Dia	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	5,5	0	5,5
	Total:	5,5	0	5,5
Maternidade Ou Paternidade - Regime Juridico Seg. Social	Auxiliar	120	0	120
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	1300	0	1300
Total:	1420	0	1420	
Assist. A Fam. Doentes < 10 Anos - Regime Juridico Seg. Social	Tecnico	10	0	10
	Administrativo	1	0	1
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	172	17	189
Total:	183	17	200	
Licença Parental De 15 Dias	Pessoal De Direcção E Chefias	0	15	15
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	0	233	233
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	0	45	45
	Total:	0	293	293
Assistencia A Fam. Doentes > 10 Anos - Reg. Jur. Seg. Soc.	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	6	0	6
	Total:	6	0	6

Conta da C- beorgd17

Tuesday de 24 de March 2009

Página 9 de 11



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Ausências ao Trabalho

Data de Balanço Social: 2008/12/31

Designação da Faltas	Designação Grupo Profissional	Número de Dias		
		Feminino	Masculino	Total
Licença Parental De 5 Dias	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	0	43	43
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	0	10	10
	Total:	0	53	53
Dispensa Membros Das Mesas Das Assembleias De Voto	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	1	1	2
	Total:	1	1	2
Falta Por Hospitalização Familiar < 10 Anos	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	0	79	79
	Total:	0	79	79
Suspensao Preventiva Por Ordem Judicial	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	0	164	164
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	0	363	363
	Total:	0	527	527
Licença Por Motivo De Aborto	Pessoal De Direcção E Chefias	29	0	29
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	30	0	30
	Total:	59	0	59
Formação	Tecnico Profissional	1	0	1
	Pessoal De Direcção E Chefias	3	5	8
	Administrativo	3	0	3
	Auxiliar	0	4	4
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	21	25	46
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	33	3	36
Total:	61	37	98	
Injustificadas	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	0	10	10
	Total:	0	10	10

Contábil C- beorgdIT

Tuesday de 24 de March 2009

Página 10 de 11



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Ausências ao Trabalho

Data de Balanço Social: 2008/12/31

Designação da Faltas	Designação Grupo Profissional	Número de Dias		
		Feminino	Masculino	Total
Formação- Meio Dia	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	2	1	3
	Total:	2	1	3
Creditos Anual Consultas Medicas/Exames_ Cpfotografia	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	1	6	7
	Total:	1	6	7
Falta Justificada- Magistrados Judiciais E Do Mp	Pessoal De Direcção E Chefias	3	0	3
	Total:	3	0	3
Maternidade Ou Paternidade- Acréscimo De Licença	Tecnico Superior	30	0	30
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	84	0	84
	Total:	114	0	114
Dispensa De Presença Isenta De Compensação	Dirigente	1	0	1
	Pessoal De Direcção E Chefias	0	2	2
	Total:	1	2	3
Total:		17954,5	8316	25670,5

Contábil C- beorgdIT

Tuesday de 24 de March 2009

Página 11 de 11

Horas não trabalhadas


SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Horas Não Trabalhadas
Data de Balço Social: 2008/12/31

Designação da Falta	Designação do Grupo Prof.	Número de Horas		Total
		Feminino	Masculino	
Actividade Sindical	Tecnico Superior	0	7	7
	Pessoal De Direccao E Chefias	0	84	84
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	42	560	602
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	7	0	7
	Total:	49	651	700
Greve	Tecnico Superior	28	0	28
	Tecnico Profissional	21	42	63
	Pessoal De Direccao E Chefias	7	0	7
	Administrativo	42	7	49
	Auxiliar	21	0	21
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	14	49	63
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	175	28	203
	Total:	308	126	434
Total:		357	777	1134

Contactus © - bsorgd19

Tuesday de 24 de March 2009

Página 1 de 1


SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Férlas
Data de Balço Social: 2008/12/31

Designação da Falta	Designação Grupo Profissional	Número de Dias		Total
		Feminino	Masculino	
Férlas	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	5744	1943	8687
	Pessoal Não Docente Do Ensino Não Superior	0	27	27
	Total:	17080	20577	37657
Acessoimo De Férlas Por Conta De Trabalho Extraordinario	Pessoal De Direccao E Chefias	0	1	1
	Corpo Especial De Investigacao E Fiscalizacao	0	36	36
	Total:	0	37	37
Total:		17122	20632.5	37754.5

Contactus © - bsorgd19

Tuesday de 24 de March 2009

Página 2 de 2

Férias



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

Férias

Data de Balanço Social: 2008/12/31

Designação da Faltas	Designação Grupo Profissional	Número de Dias		Total
		Feminino	Masculino	
Por Conta Do Período Complementar De 5 Dias De Férias	Técnico Superior	8	0	8
	Administrativo	6	0	6
	Corpo Especial De Investigação E Fiscalização	0	10	10
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	13	0	13
	Total:	27	10	37
Meio Dia De Férias	Técnico Superior	2	0	2
	Técnico Profissional	0,5	0	0,5
	Pessoal De Direcção E Chefias	0	0,5	0,5
	Administrativo	1,5	0,5	2
	Auxiliar	1	0,5	1,5
	Informático	1,5	0	1,5
	Corpo Especial De Investigação E Fiscalização	0,5	1	1,5
	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	8	0,5	8,5
	Total:	15	3,5	18,5
Férias	Dirigentes	490	560	1050
	Técnico Superior	607	102	709
	Técnico	164	0	164
	Técnico Profissional	446	314	760
	Pessoal De Direcção E Chefias	632	1026	1658
	Administrativo	2703	543	3246
	Auxiliar	1154	136	1290
	Operário	0	88	88
	Informático	365	553	918
	Docentes Do Ensino Não Superior	51	0	51
	Corpo Especial De Investigação E Fiscalização	3561	1463	5024
	Segurança	54	350	404
	Pessoal De Vigilância E Segurança	0	204	204

Contactus ID - beorgd16

Tuesday de 24 de March 2009

Página 1 de 2



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

Férias

Data de Balanço Social: 2008/12/31

Designação da Faltas	Designação Grupo Profissional	Número de Dias		Total
		Feminino	Masculino	
Férias	Pessoal De Apoio À Investigação E Fiscalização	6744	1943	8687
	Pessoal Não Docente Do Ensino Não Superior	0	27	27
	Total:	17080	20577	37657
Acréscimo De Férias Por Conta De Trabalho Extraordinário	Pessoal De Direcção E Chefias	0	1	1
	Corpo Especial De Investigação E Fiscalização	0	36	36
	Total:	0	37	37
Total:		17122	20632,5	37754,5

Contactus ID - beorgd16

Tuesday de 24 de March 2009

Página 2 de 2

Formação



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

Ações de Formação Profissional

Data de Balço Social: 2008/12/31

Duração	Ações de Formação Profissional		Total
	Interna	Externa	
Menos de 30 horas	27	26	53
De 30 a 59 horas	4	9	13
De 60 a 119 horas	1	4	5
Total:	32	39	71

Encargos com pessoal



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

Encargos com Pessoal

Data de Balço Social: 2008/12/31

Designação do Abono	Encargos com Pessoal
Abono Das Auxiliares De Limpeza	75,252.03
Acrescimo Ao Sup. Por Serviço Nas Forças De Segurança	5,435.30
Acrescimo Salarial-Tempo Completo Prolongado	10,722.57
Ajudas De Custo	221,470.40
Coordenação De Equipas	2,184.74
Despesas De Representação	122,910.72
Diferencial De Integração	1,216.07
Indemnização Por Férias Não Gozadas-Ces.Def.Fung/ Susp.Prof	40,951.30
Lavagem De Viaturas	5,688.79
Monitoragem	36,548.40
Outras Gratificações Certas E Permanentes	243,897.76
Pensão Provisória De Aposentação	25,392.91
Subsídio De Fardamento	985.20
Subsídio De Férias	2,384,251.80
Subsídio De Fixação	156,595.59
Subsídio De Insularidade Aos Funcionários Da Ra_Madeira	1,131.84
Subsídio De Missão	60,844.20
Subsídio De Natal	2,371,227.26
Subsídio De Renda De Casa	71,075.00
Subsídio De Transporte	1,201.20
Supl.Trabalho Dias Descanso Semanal Complem E Feriados	7,41,674.17
Suplemento - Trab. Regime De Turnos	2,710,348.26
Suplemento Da Carneira De Investigação E Fiscalização	3,660,100.25
Suplemento Da Carneira De Investigação E Fiscalização-Ferias	282,464.05
Suplemento Da Carneira De Investigação E Fiscalização-Natal	281,327.74
Suplemento Para Falhas	0,537.05
Suplemento Por Funções Secretariado	1,360.08
Suplemento Por Serviço Nas Forças De Segurança	33,595.57
Suplemento Remuneratório Mensal	182,933.64
Suplemento Trabalho Extraordinário	195,108.23
Vencimento Mensal - Regime Da Segurança Social	1,150,485.59
Vencimento De Exercício	133.50



SERVICO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Encargos com Pessoal

Data de Balanço Social 2008/12/31

Designação do Abono	Encargos com Pessoal
Vencimento Mensal	26,513,137.67
Total	41,614,901.48

SERVIÇO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

Anexo 2

**FICHAS DE AUTO-AVALIAÇÃO
2008**



Departamento de Planeamento e Formação

UNIDADE ORGÂNICA: GABINETE DE ASILO E REFUGIADOS
PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS		
1 Levar a cabo, durante o ano de 2008, três acções de formação – a funcionários das Direcções Regionais – sobre as disposições e trâmites do Regulamento Dublin e do Sistema de comparação de impressões digitais -EURODAC	Dar a conhecer e habilitar os funcionários da CIF/SEF dos sistemas Dublin e EURODAC de forma a que estes sistemas funcionem na sua totalidade e sejam aproveitadas todas as suas potencialidades.	Objectivo superado: foram realizadas 4 acções de formação (em Lisboa e no Porto) sobre o Sistema Dublin (Regulamento Dublin e Regulamento EURODAC) dirigidas aos funcionários da CIF/SEF.
2 Elaborar projecto de simplificação dos procedimentos de Asilo, visando tornar mais célere todo o processo, nomeadamente pela eliminação das duplicações de dados, declarações e documentos	Agilizar os trâmites dos processos para tornar mais céleres as decisões proferidas e adequar as melhores práticas do GAR à entrada em vigor da nova Lei de Asilo.	Objectivo superado: simplificação e eliminação dos procedimentos, tratamento de dados, declarações e documentos, em articulação com a entrada em vigor da nova Lei de Asilo.
3 Apresentar proposta de definição de requisitos a adoptar para implementação de um sistema de recolha de impressões digitais com vista à sua inserção na base de dados EURODAC.	Através de norma de procedimento a implementar pelas Direcções Regionais e outros Departamentos onde se recolham impressões digitais de estrangeiros melhorar esta recolha de forma a potenciar os sistemas Dublin e EURODAC.	Objectivo atingido: estabelecimento de uma norma de procedimentos que contém os requisitos a adoptar para a implementação de um sistema de recolha de impressões digitais.
4 Conceber o guia informativo a fornecer aos requerentes de asilo, com todo o texto a que se refere o artigo 10º, nº 1, al. a), da Directiva 2005/85/CE do Conselho de 1.12.05.	Cumprir o previsto na Directiva que impõe aos EM a distribuição de um folheto informativo relativo ao processo de asilo.	Objectivo superado: foi concebido um guia informativo a fornecer aos requerentes de asilo (entregue a todos os requerentes de asilo, no momento em que o pedido é apresentado), sendo um projecto no âmbito do Fundo Europeu para os Refugiados.
5 Adequar os métodos de recolha estatística ao disposto no artigo 4º do Regulamento Estatístico Comunitário sobre Migração e Protecção Internacional, Regulamento nº 862/2007, de 11 de Julho de 2007.	Dar cumprimento, por parte do GAR, ao previsto no Regulamento estatístico que entra em vigor 01.01.08	Objectivo superado: definida a estrutura estatística para resposta ao EUROSTAT dos dados atinentes, permitindo a remessa da informação à Comissão Europeia antecipando os prazos fixados.

UNIDADE ORGÂNICA: GABINETE DE DOCUMENTAÇÃO, COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS

PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS		
<p>1</p> <p>Núcleo de Comunicação e Relações Públicas</p> <p>1. Relação com os Média</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração e implementação de um calendário mediático. <p>2. Unidades Comunicacionais do SEF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidação da Mediateca SEF, produção de conteúdos e manutenção dos diferentes canais de comunicação congregados no Portal de Intranet e no Portal de Internet. <p>3. Relações Públicas e Imagem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoção de acções de divulgação da campanha sobre a Nova Lei de Estrangeiros: <i>Direito à Educação e Legalização de menores em idade escolar</i>. • Promoção da nova imagem corporativa do SEF. • Organização da cerimónia comemorativa do 32.º Aniversário do SEF. 	<p>1. Assegurar a ligação entre o SEF e os órgãos de comunicação social, promovendo a divulgação das actividades do Serviço, permitindo uma expressão pro-activa das acções desenvolvidas pela instituição.</p> <p>2. Tornar as unidades comunicacionais cada vez mais acessíveis e funcionais, clarificando a mensagem e contribuindo para a melhoria da comunicação do SEF.</p> <p>3. Assegurar o serviço de relações públicas, em geral, com funções transversais na organização de eventos e o esclarecimento de questões suscitadas pelas actividades do SEF, em particular, através da prestação de informações ao público e a gestão das reclamações e modernizar e promover a imagem do SEF.</p>	<p>Objectivo atingido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento do calendário mediático; • Asseguradas as funções de relações públicas; • Dinamização da vertente de informação do SEF através do Portal de Internet (passou a integrar 15 micro-sítios, o portal recebeu 773 474 visitas); • Dinamização da SEF TV e do Sistema de Informação Inteligente ao Cidadão (resposta a FAQ's bilingue: português e em inglês); • Divulgação da campanha sobre a Nova Lei de Estrangeiros: <i>Direito à Educação e Legalização de menores em idade escolar</i>; • Divulgação da campanha de sensibilização <i>Características e vantagens da titularidade de Passaporte Electrónico</i>; • Promoção da nova imagem corporativa do SEF: um novo Logótipo; • Organização da cerimónia comemorativa do 32.º aniversário do SEF, apresentação da nova ferramenta informativa "Legispédia-SEF" e do livro "O SEF e os novos desafios das Migrações".
<p>2</p> <p>II - Centro de Contacto do SEF</p> <p>1. Informação ao cidadão via telefone e correio electrónico, otimizando respostas e tempos de espera, com previsão de garantir:</p> <p>a) Tempo de espera, em média de 0:05:00;</p> <p>b) Atendimento de cerca de 300 mil chamadas</p> <p>c) Resposta a cerca de 24 mil e-mails.</p>	<p>Garantir uma relação de proximidade com o cidadão, em ambiente multilingue, assegurando informação, orientação, assistência e respostas em questões genéricas e específicas sobre legislação, documentação e direitos e deveres no âmbito da entrada, permanência, afastamento e saída dos cidadãos estrangeiros. Agendamento telefónico para atendimento ao público nos balcões do SEF.</p>	<p>Objectivo atingido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chamadas atendidas 387 777; • Agendamentos efectuados 233 146; • Tempo de espera: 0:05:05; • Resposta a 27.556 pedidos de informação via correio electrónico.

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS (continuação)		
<p>3 III – Art.88/89-2 e SAPA Recepção e inserção no SAPA (Sistema Automático de Pré-Agendamento) de todas as manifestações de interesse enviadas via apartado. Registo no SAPA dos processos provenientes das Direcções e Delegações Regionais antes e depois da entrada em vigor do Decreto Regulamentar 84/2007, de 5 de Novembro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inserção de 12 250 manifestações de interesse via Apartado de modo a manter o SAPA, permanentemente, actualizado. 	<p>Organizar e encaminhar as manifestações de interesse/processos visando a sua análise e parecer</p>	<p>Objectivo atingido: Inscritas no SAPA ou registadas em estado de recusa 13 539 Manifestações de Interesse via Apartado, mantendo-se o sistema permanentemente actualizado.</p>
<p>4 IV – Núcleo de Traduções</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar resposta aos diversos pedidos de tradução e retroversão dos vários departamentos, quer directamente, quer por contratação de serviços externos de tradução. • Contratação de intérpretes simultâneos e consecutivos e respectivo material técnico de interpretação junto de serviços externos, para eventos de âmbito internacional promovidos pelo SEF. • Revisões linguísticas em português e inglês. • Gestão de dossiers de âmbito internacional. 	<p>Agilizar a resposta aos pedidos formulados de tradução/retroversão/revisão linguística</p>	<p>Objectivo atingido: a média de tradução situou-se nas 400 palavras por hora, ultrapassando assim em mais de 20% o valor contratualizado para a agilização da resposta (330 palavras por hora).</p>
<p>5 V – Núcleo de Documentação</p> <p>1. Biblioteca Pretende-se proceder à reestruturação do conteúdo da informação diariamente introduzida no Portal do SEF – legislação portuguesa e comunitária nas matérias relativas ao SEF e Administração Pública.</p> <p>2. Gestão Documental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criar mecanismos estruturantes de gestão de documentação e informação; • Contribuir para o desenvolvimento das práticas e competências informativas dos agentes envolvidos neste projecto (todas as unidades orgânicas do SEF); • Contribuir para a melhoria da prestação da informação através da criação de ferramentas de gestão documental adequadas às necessidades do Serviço. • Participação no Projecto Plataforma Comum de Modernização do MAI, com a elaboração da portaria arquivística e implementação de uma ferramenta de Gestão Documental, uma vez que se concluiu o Plano de Classificação Comum em 2007. 	<p>1. Biblioteca Melhorar a organização e disponibilização da informação recolhida pela biblioteca e divulgada através das bases de dados (Legix, DRE, Eur-Lex, Legix/base de legislação, catálogo da biblioteca/base bibliográfica gera) e do Boletim de Sumários e do anúncio de novas aquisições bibliográficas.</p> <p>2. Gestão Documental Contribuir para a melhoria da prestação da informação através da criação de ferramentas de gestão documental adequadas às necessidades do Serviço.</p>	<p>Objectivo não atingido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concretizada a elaboração dos ficheiros em PDF dos índices dos seguintes documentos arquivados Biblioteca: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Acordos Bilaterais existentes na área da Administração Interna, incluindo os PALOPS e o Brasil; ◦ Acordos no âmbito da CPLP; ◦ Acordos de Readmissão. • Iniciado o levantamento das séries documentais e preenchimento das tabelas de definição de prazos para a gestão dos documentos de arquivo para o MAI, de acordo com as orientações da Direcção Geral de Arquivos. • Colaboração activa em todas as reuniões de trabalho convocadas para o efeito pela SGMMAI, com o objectivo de criação de uma Portaria Arquivística comum para todos os serviços do MAI. • Concluído o Plano de Classificação Documental, a ser aplicado a todos os serviços do MAI e apresentado o seu projecto de implementação.

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS (continuação)		
<p>2.1. Sector de Expediente Com a implementação da ferramenta de gestão documental todos os documentos que entrarem neste sector são registados, digitalizados e encaminhados para um ou mais destinatários, ficando imediatamente disponíveis. Os documentos internos ou de saída são igualmente registados e guardados no sistema.</p> <p>2.2. Sector de Microfilmagem A reestruturação deste sector está essencialmente associada à alteração da Portaria Arquivística / Portaria de Gestão de Documentos, dado que esta integra a Tabela de Selecção que apresenta uma relação dos documentos de arquivo fixando os respectivos prazos de conservação e destino final. Basicamente a Portaria consta de um Regulamento de Conservação Arquivística com o qual se pretende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir o âmbito de aplicação do diploma; • Regular os prazos de conservação e destino final da documentação; • Regular os procedimentos de remessa entre os diferentes serviços de arquivo, designadamente as diferentes unidades orgânicas do SEF; • Regular as formalidades relativas à eliminação de documentos; <p>Definir os termos em que poderá ocorrer a substituição de suportes, a acessibilidade e comunicabilidade da documentação.</p>	<p>2.1. Sector de Expediente Com a implementação da ferramenta de gestão documental, os procedimentos traduzir-se-ão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numa maior facilidade de inserção e consulta de entradas e saídas; • Na possibilidade de localizar documentos por remetente, por data de entrada, por número de entrada, por pesquisa de assunto ou por local de arquivo; • No que respeita aos documentos enviados para o exterior, serão registados os elementos relativos à referência, ao serviço emissor, ao assunto, aos temas, à data e forma de envio. Poderão ser obtidas listagens dos documentos saídos, de forma a satisfazer todas as necessidades do Serviço; • Redução de custos relativos a erros, perdas e cópias de documentos. 	

Observações:

Alguns dos objectivos / resultados a atingir não foram alcançados por motivos alheios ao GDCRP. Refira-se que:
 No sector da Biblioteca, a inserção no Portal de Intranet dos ficheiros em PDF dos índices dos documentos propostos não foi possível sendo requerido o apoio da informática;
 No sector do Expediente, o projecto de implementação do Plano de Classificação Documental não foi posto em prática uma vez que a ferramenta de gestão documental não foi ainda adquirida;
 A reestruturação do sector da Microfilmagem está essencialmente associada à alteração da Portaria Arquivística, aguardando-se a sua definição.

UNIDADE ORGÂNICA: GABINETE DE INSPECÇÃO
PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS		
1 Realização de inspecções ordinárias a unidades orgânicas do Serviço	Realização de quatro inspecções	Objectivo superado: realização de cinco inspecções: Departamento Técnico de Fronteiras; Porto Marítimo de Lisboa – PF201; Direcção Regional da Madeira; Direcção Regional do Algarve; e Centro de Instalação Temporária do Aeroporto de Lisboa.
2 Estruturação e Planificação de Acção Formativa sobre Ética e Direito Disciplinar	Apresentação do Plano e realização de acção de formação até 30 de Novembro	Objectivo superado: foi apresentada a estrutura da formação e realizada uma acção destinada aos dirigentes em 21.11.2008.
ACTIVIDADES		
1 Actividade processual (instrução e apresentação de propostas de decisão)	Incremento da actividade processual (mais 10% de processos relatados relativamente a 2007)	Objectivo superado: aumento de 10,8%.
2 Formação Profissional	Desenvolvimento técnico e científico e motivação dos trabalhadores do gabinete	Objectivo superado: foram frequentadas seis acções de formação

Observações:

A prossecução dos objectivos, atento o incremento da actividade processual e a concretização de novos projectos, deveu, em exclusivo, ao esforço e disponibilidade individual de todos os colaboradores do Gabinete de Inspeção.

UNIDADE ORGÂNICA: GABINETE JURÍDICO
PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS		
1 Colaboração em Acções de Formação	Está calendarizada para Novembro do corrente ano a participação do GJ numa acção de formação no âmbito do Código do Procedimento Administrativo (CPA).	Objectivo superado: Efectuada nos dias 3,4 e 5 de Novembro, num total de 18 horas, na Direcção Regional do Centro.
2 Adopção do mecanismo previsto no nº 2, do art. 2º da Portaria 1417/03, de utilização de assinatura electrónica, para apresentação junto dos Tribunais Administrativos e Fiscais das peças processuais que vierem a ser produzidas, por correio electrónico.	A executar até ao final do ano. Obs: Este projecto só poderá ser concretizado com a colaboração da DCI.	Objectivo superado: concluída com sucesso e no prazo previsto, a colaboração com os Serviços de Informática no que concerne aos procedimentos necessários à instalação da assinatura digital e envio de correio electrónico certificado para os Tribunais Administrativos.
ACTIVIDADES		
1 Prestação de consulta jurídica, através da emissão de pareceres e elaboração de estudos e informações.	Responder pronta e eficazmente às incumbências de índole jurídica que lhe sejam cometidas	Objectivo atingido: foram elaborados 1109 Pareceres e Informações, correspondendo a um acréscimo de 181% face ao ano anterior.
2 Acompanhamento de processos de contencioso administrativo, ou outros em que se julguem questões que envolvam departamentos do SEF, através da emissão de, nomeadamente, contestações, alegações, requerimentos e recursos.	Garantir que os processos de contencioso sejam entregues para despacho/assinatura da Direcção 24h ou 3 dias antes do termo do prazo de resposta, consoante se trate, respectivamente, de providências cautelares ou de acções administrativas.	Objectivo superado: em sede de contencioso administrativo, foram rigorosamente cumpridos e na sua grande maioria antecipados os prazos acordados com a Direcção para a sua apresentação a despacho.
3 Participação em reuniões internacionais.	Garantir uma representação do Serviço activa e competente.	Objectivo superado: participações nos seguintes grupos: <ul style="list-style-type: none"> • Grupo Acquis Schengen (1 participação) • Reunião de peritos, no âmbito da Comissão, para discussão da Aplicação da Directiva nº 2004/38/CE (2 participações)
4 Saída de Expediente	Assegurar que as saídas de expediente sejam executadas, semanalmente, na sua totalidade.	Objectivo atingido: não obstante o aumento em 11% da produção de ofícios comparativamente com o ano transacto, foi garantido, genericamente, o cumprimento da meta delineada.
5 Entradas	Assegurar que as entradas sejam registadas, diariamente, na sua totalidade.	Objectivo atingido: o registo de entradas correspondeu, genericamente, à meta traçada, tendo sido registado um acréscimo de 63% no número de entradas relativamente ao ano anterior.

UNIDADE ORGÂNICA: GABINETE DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS E COOPERAÇÃO

PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS		
1	Projecto Diálogo 5+5 Migrações Organização e preparação de documentos de trabalho da reunião de altos funcionários preparatória da Conferência Ministerial 5+5 Migrações. Preparação das Conclusões Ministeriais e tópicos de intervenção para a Conferência Ministerial. Participação nos conteúdos do site 5+5 Migrações. Preparação das reuniões de peritos de informática no âmbito do desenvolvimento do Site 5+5. Preparação do seminário conjunto PT/Tunísia sobre migração circular.	Objectivo superado: <ul style="list-style-type: none"> • Organização de duas reuniões (Abril e Maio) de altos funcionários 5+5; • Organização de uma reunião de técnicos 5+5 (Outubro) – <i>website</i> 5+5 Migrações • Elaboração do programa de trabalhos e organização de <i>workshop</i> conjunto com Tunísia em matéria de migração circular.
2	Projecto Observatório CPLP Organização e coordenação da III reunião de peritos de informática do site do Observatório dos fluxos migratórios da CPLP.	Objectivo superado: organização e coordenação de uma reunião de técnicos do Observatório CPLP (Maio)
3	Projecto de reforço cooperação com Moldávia Estabelecimento de contactos e elaboração de projecto de Protocolo no âmbito da parceria para a mobilidade com Moldova.	Objectivo superado: elaborado e apresentado às autoridades moldavas um projecto de protocolo de cooperação (assistência técnica e formação); actualmente em negociação
4	Projecto de reforço cooperação com Fed. Russa Articulação com OLI Moscovo e elaboração de projecto de Protocolo com Serviço Federal de Migração Russo.	Objectivo superado: elaborados e apresentados projectos de protocolo de cooperação às autoridades russas (intercâmbio regular de informações, organização de uma visita de trabalho a Lisboa, Acordo de Readmissão entre a Comunidade Europeia e a Rússia); actualmente em negociação
5	Projecto ICMPD Elaboração de notas e informações sobre actividades ICMPD. Trabalhos de adesão de PT à Organização. Presidência do Steering Group.	Objectivo atingido: encetadas várias diligências, com ICMPD e em particular com MNE, com vista a reiniciar processo de formalização da adesão de PT à Organização, processo que se encontrava estagnado naquele Ministério e se encontra actualmente em andamento (apreciação no Gabinete Jurídico). Portugal, através do SEF foi eleito em DEZ/08 pelo comité director do ICMPD para assumir a presidência daquele órgão em 2009. O objectivo não foi superado, pois não foram finalizados os trabalhos de adesão ao ICMPD ainda no decurso de 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
ACTIVIDADES		
1	Actividade de divulgação sobre actividade internacional e de cooperação do SEF.	Boletim GRIC – mensal Objectivo superado: elaborados 11 boletins GRIC (em Agosto não houve actividade digna de registo) com informação geral sobre situação e actividades relevantes no plano das relações internacionais e de cooperação do SEF Foram também elaboradas notas resumo sobre temas específicos de relevo para o SEF, sempre que considerado oportuno.
2	Actividade de produção de informação técnica de apoio às reuniões na União Europeia.	Elaboração e actualização sistemática (mensal) de fichas de acompanhamento sobre iniciativas legislativas e outros dossiers EU nos grupos dependentes do CEIFA e GANAM a área de competência do SEF e promoção de elaboração, em tempo útil e sempre que solicitado, de notas de apoio sobre temas em discussão nos grupos técnicos da responsabilidade SEF. Objectivo superado: elaborados e actualizados mensalmente documentos sobre todos os dossiers legislativos que foram apresentados e negociados no âmbito do Comité Estratégico Migração, Fronteiras e Asilo (CEIFA) e dos grupos de trabalho Migração Admissão, Migração Afastamento, Asilo e. Vistos, num total de 13 dossiers. Promoção de resposta a 24 questionários, em estreita articulação com peritos nas respectivas áreas.
3	Elaboração de notas / pareceres / tópicos de intervenção no âmbito de preparação de reuniões de alto nível na área das migrações.	Elaboração de notas/ documentos de trabalho e tópicos de intervenção, com o objectivo de apoiar a Direcção / tutela em reuniões/ conferência/seminários de alto nível. Objectivo superado: sempre que solicitado, foi assegurada a preparação de pastas e notas de apoio e/ou de intervenção para a Direcção do SEF e Tutela MAI, por ocasião de vários encontros de alto nível, reuniões ou seminários de âmbito internacional. Destaque para as reuniões do GANAM (média de 5 notas por mês), participação no processo RABAT, Presidência do Diálogo 5+5, reuniões ICMPD, reuniões no quadro da CPLP e seminários nos quais o SEF foi representado pelo Director Nacional, pontos de situação da cooperação ou realidade migratória proveniente de determinado país por ocasião de visitas ou encontros bilaterais.
4	Actividade de produção de informação sobre temas específicos relacionados com a dimensão internacional das políticas de imigração, fronteiras e asilo.	Diversificação da informação técnica produzida no boletim GRIC através da elaboração, numa base trimestral, de notas sobre temas específico de relevo para o SEF. Objectivo superado: Vide actividade número 1 (Boletim GRIC).
5	Actividade de coordenação da participação dos peritos do SEF em reuniões e seminários de âmbito internacional.	Análise e elaboração de propostas de deslocação relativas a todas as reuniões encaminhados para o GRIC. Objectivo superado: Foram avaliados e elaboradas 411 propostas de designação de peritos às reuniões e seminários. Saliente-se que subsiste um número significativo de deslocações internacionais que são directamente submetidas pelos departamentos à Direcção, não sendo acompanhadas e registadas pelo GRIC,
6	Actividade de participação internacional e de preparação interna (MNE/MAI) de reuniões e posições de PT.	Assegurar, sempre que para tal seja designado, a representação do SEF em reuniões internacionais e reuniões internas de coordenação. Objectivo superado: deslocação de representantes do GRIC a todas as reuniões CEIFA (9), GANAM (9) e Comité Imigração e Asilo (4), e reuniões do Comité Director do ICMPD (2), tendo

			igualmente e sempre que superiormente determinado, assegurado a representação do SEF em várias reuniões internas que abordaram de forma transversal o tema das migrações ou ainda no âmbito das relações de cooperação.
7	Actividade de apoio documental aos peritos SEF.	Maximização da biblioteca documentos GRIC (Intranet SEF).	Objectivo superado: apresentado um projecto de reestruturação da disposição dos documentos na biblioteca GRIC (INTRANET) procedendo-se ao arquivamento dos mesmos documentos em conformidade.
8	Actividade de divulgação de documentação, interna e externa (DGAI, REPER, MNE), etc.	Assegurar distribuição no prazo máximo de 1 dia após recepção.	Objectivo superado: recebimento e tratamento de 13 487 mensagens de correio electrónico; tratamento e encaminhamento de 827 documentos encaminhados pela Direcção em suporte papel.
9	Actividade de coordenação da execução das acções de cooperação do SEF, inseridas nos programas de cooperação técnico policial do MAI.	Acompanhamento das actividades de cooperação SEF com apoio financeiro do IPAD e melhorar impacto das mesmas no contexto da cooperação global MAI. Articulação com DGAI, IPAD e Oficiais de Ligação SEF.	Objectivo superado: para além da actividade corrente habitual, foram propostas e coordenadas duas acções concretas de cooperação com a Guiné Bissau e São Tomé e Príncipe, designadamente, através da inclusão, nos programas técnico-policiais do MAI, de duas assessorias técnicas aos serviços congéneres daqueles países, as quais foram executadas com impacto muito positivo Planeamento das acções de cooperação para 2009.
10	Actividade de reforço da cooperação com Serviços Congéneres CPLP.	Dinamização da celebração/revisão de protocolos de cooperação com os Serviços Congéneres CPLP.	Objectivo superado: elaborados textos dos novos protocolos de cooperação entre SEF e serviços congéneres da CPLP e dinamização da respectiva negociação, em estreita articulação com OLI's SEF e Serviços congéneres. Acordado texto final com Cabo Verde, STP, Brasil e Guiné Bissau. Pendente a negociação com Angola, Moçambique e Timor Leste. Organização em Lisboa de reunião de técnicos do Observatório dos fluxos migratórios

Observações:

Os resultados obtidos e as actividades desenvolvidas em 2008 dependeu fortemente do envolvimento da equipa reduzida do GRIC e da participação e espírito de equipa da parte de elementos (peritos) que não dependem funcionalmente do GRIC.

Aspectos a melhorar:

- Considerando que grande parte da informação contida no Boletim GRIC advém dos relatórios dos peritos às reuniões, as oscilações na data de divulgação desta ferramenta estão sobretudo associadas a atrasos no envio de informação ao GRIC
- Necessidade de maior integração da actividade internacional e de cooperação do SEF, nomeadamente no que concerne à coordenação sectorial (nomeadamente no que respeita às competências técnicas e operacionais)

UNIDADE ORGÂNICA: DIR. CENT. FRONTEIRAS
PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS		
1	RAPID	Acompanhar e prestar apoio técnico na implementação do sistema RAPID nos Postos de Fronteira Aérea.
2	Seahorse	Participar na implementação do sistema Seahorse em Portugal, bem como na formação de funcionários na utilização deste sistema.
3	Eurosur	Participar nos trabalhos desenvolvidos pela Comissão relativamente à criação do sistema de vigilância das fronteiras do Sul.
4	CNCM	Participar na implementação do Centro Nacional de Coordenação Marítima e assegurar a representação do SEF nos trabalhos do mesmo.
ACTIVIDADES		
1	Acompanhar, do ponto de vista técnico, o funcionamento dos Postos de Fronteira	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões de sensibilização com entidades que se relacionam com o SEF nas fronteiras marítimas (agentes de navegação, fornecedores de navios, etc.) e na fronteira aérea (companhias aéreas, direcção dos aeroportos); • Acompanhar os desenvolvimentos dos sistemas de controlo de acessos e emissão de cartão único a nível portuário; • Desenvolver a componente de análise/avaliação de risco relativamente ao movimento verificado nos Postos de Fronteira, identificando os aspectos mais relevantes do controlo da imigração ilegal na fronteira externa <p>Objectivo atingido: Assegurado o acompanhamento a todos os PF's nacionais, tendo sido realizado o levantamento constante no ponto 4 das actividades. Foram igualmente asseguradas reuniões e prestados esclarecimentos e pareceres com entidades que se relacionam com o SEF nas fronteiras (agentes de navegação nas fronteiras marítimas, ANA e Companhias Aéreas nas fronteiras Aéreas, com destaque para o projecto AIMS no Aeroporto de Lisboa).</p> <p>Acompanhamento do projecto de cartão único portuário pela DCF ao longo do ano (apenas no Porto de Sines os trabalhos estão concluídos, mas o cartão ainda não está a ser emitido). Foi promovida a divulgação do modelo aos responsáveis pelos restantes PF's, com o objectivo de normalizar procedimentos em todos os PF's marítimos. Foram elaborados levantamentos e efectuadas análises de fluxos migratórios nas fronteiras externas, as quais foram remetidas à Frontex como contribuição para os relatórios que a Agência produz ao longo do ano.</p>

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
ACTIVIDADES (continuação)		
2	Controlo de Fronteira no Aeroporto de Lisboa	Acompanhar o projecto AIMS, implementado no Aeroporto de Lisboa com participação da ANA, TAP e Groundforce, melhorando o nível de serviço prestado pelo SEF naquela Aeroporto
3	Representação do SEF	Participar em reuniões a nível nacional, da U.E. e Internacional, em tudo o que respeite ao controlo e vigilância de fronteiras, prestando o necessário apoio ao nível de Grupos do Conselho, sempre que necessário
4	Procedimentos nas Fronteiras Externas	Promover o levantamento das dificuldades em matéria de procedimentos nos postos de fronteira externa.
		Objectivo superado: A participação do SEF/DCF neste projecto do Aeroporto de Lisboa durante todo o ano de 2008 atingiu excelentes resultados, culminando com o reconhecimento público através da entrega do Prémio "Aeroporto de Lisboa" que destacou o Serviço que mais contribuiu para a operacionalidade daquele Aeroporto.
		Objectivo atingido. A DCF acompanhou todas as reuniões de trabalho dos grupos em que normalmente acompanha os trabalhos e todos para os quais foi solicitada. Através do Ponto de Contacto Nacional Frontex acompanhou igualmente as reuniões e projectos/operações desenvolvidas pela Agência.
		Objectivo superado. O objectivo foi alcançado antes da data prevista para o efeito (31 de Outubro), tendo sido apresentados dois trabalhos distintos – um dedicado às fronteiras marítimas e outro às fronteiras aéreas.

UNIDADE ORGÂNICA: DIR. CENT. DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO
Departamento de Gestão e Administração de Recursos Humanos

PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
ACTIVIDADES		
1	Gestão de Recursos Humanos Elaboração do Balanço Social	Objectivo atingido: Foi elaborado o balanço social dentro do prazo legal com base na aplicação SHR remetido à tutela, à SGMAI para efeitos de consolidação do balanço social do MAI e à DGAEP.
2	Assegurar os procedimentos relativos à assiduidade do pessoal	Objectivo atingido: Foram desenvolvidos todos os procedimentos relativos à assiduidade de pessoal, com o carregamento dos dados no SRH, para efeitos de vencimentos e elaboração da lista de Antiguidade, procedimentos desenvolvidos dentro dos prazos legais estipulados.
3	Assegurar operações relativas ao recrutamento, selecção e promoção de pessoal	Objectivo atingido: foram desenvolvidos os seguintes procedimentos: <ul style="list-style-type: none"> • Recrutamento de 74 elementos de pessoal em regime de requisição para as diversas unidades orgânicas do SEF; • Integração no quadro de pessoal de 68 elementos; • Abertura de concursos externo de ingresso para Inspectores – Adjuntos; • Abertura de 3 concursos para cargos Dirigentes; • Nomeação de 4 cargos Dirigentes; • Nomeação de 9 Chefias
4	Assegurar os procedimentos administrativos relativos à movimentação de pessoal	Objectivo atingido: foram desenvolvidos todos os procedimentos inerentes à movimentação de pessoal superiormente autorizados.
5	Carregamento da Base da Dados Carregamento de fichas biográficas de funcionários	Foram carregadas na base de dados fichas biográficas de 406 funcionários (*)

Observações:

A complexidade e o volume de trabalho que impende sobre este Departamento, tenderá ao reforço do seu efectivo com pelo menos mais um Técnico Superior e dois Assistentes Técnicos.

(*) Projectos e Actividades adicionados no decurso do ano de 2008.

UNIDADE ORGÂNICA: DIR. CENT. DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO
Departamento de Gestão Financeira e Patrimonial

PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS		
1 Gestão de Recursos Financeiros e Patrimoniais	Elaboração do projecto de orçamento;	Objectivo atingido: o projecto de Orçamento foi elaborado de acordo com as directrizes da DGO, nomeadamente a Circular Série A, nº 1343, de 1 de Agosto de 2008 e respectivo Aditamento, e ainda as instruções adicionais constantes no Ofício nº 2073 de 6/08/2008 do Gabinete do Secretário de Estado da Protecção Civil. O projecto de Orçamento foi entregue no referido Gabinete dentro do prazo estipulado.
2 Gestão de Recursos Financeiros e Patrimoniais	Verificação da legalidade e processamento de despesas;	Objectivo atingido: foi realizada a verificação da legalidade e processamento de cada uma das despesas inerentes ao funcionamento do SEF. De salientar que este objectivo depende de factores exógenos.
3 Gestão de Recursos Financeiros e Patrimoniais	Elaboração da conta de gerência;	Objectivo atingido: foi entregue no Tribunal de Contas o Modelo 3 da Conta de Gerência dentro do prazo legal estipulado, bem como a Conta de Gerência do SEF.
4 Gestão de Recursos Financeiros e Patrimoniais	Controlo e contabilização de receitas;	Objectivo atingido: efectuado o controlo e contabilização de toda a Receita proveniente das várias Unidades Orgânicas, no montante de € 51 336 815,00, sendo a sua entrega realizada dentro do prazo estabelecido.
5 Gestão de Recursos Financeiros e Patrimoniais	Promover aquisição, manutenção e gestão de bens e serviços.	Objectivo atingido: realização de 1 706 processos de aquisição (mobiliário e equipamento, material informático e viaturas), lançamento de 28 procedimentos para a execução de obras conservação / beneficiação em várias Unidades Orgânicas e 2 concursos públicos. Os procedimentos foram concluídos nos prazos estabelecidos.

Observações:

Relativamente ao Objectivo 1., e de acordo com o Ofício nº 2073 de 6/08/2008 do Gabinete do Secretário de Estado da Protecção Civil, esteve subjacente à sua elaboração:

- O *plafond* indicativo atribuído ao Serviço para o orçamento de funcionamento (Receitas Gerais), insuficiente para fazer face às despesas com pessoal;
- Contribuição de 7,5% para a CGA;
- Verba necessária relativa ao contrato com a EMA, S.A. (€ 1.800.000,00)

UNIDADE ORGÂNICA: DIR. CENT. DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO
Departamento de Instalações e Segurança

PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS		
1 Gestão de Instalações e Segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamento das necessidades de obras de beneficiação e manutenção das instalações do SEF; • Garantir a segurança do pessoal e das instalações 	Objectivo superado: executados todos os projectos até 15 de Novembro de 2008
ACTIVIDADES		
1 Manutenção/beneficiação de instalações	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoramento das condições de trabalho e de atendimento ao publico nas Unidades Orgânicas. • Levantamento e recolha de informação de necessidades de novas instalações • Planeamento de implementação dos serviços centrais nas novas instalações. • Abertura das salas comuns dos CCPA's. 	Objectivo superado: <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvidas actividades de manutenção e beneficiação em Direcções Regionais, Delegações e Postos de Fronteira; • Apresentadas alternativas para novas instalações de algumas Delegações Regionais • Planeada, projectada, iniciada e concretizada a implementação de salas comuns dos Centros de Cooperação Policial e Aduaneira de Castro Marim e Vilar Formoso. • Planeada toda a implementação do SEF nas novas instalações do Tagus Park.
2 Segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoramento continuo das condições de segurança, relativas a pessoas e bens. • Instalação de sistema de gestão, controlo e monitorização na "Sala de Segurança". • Credenciação de funcionários 	Objectivo superado: <ul style="list-style-type: none"> • Actualizados e realizadas beneficiações nos sistemas de segurança das Unidades Orgânicas. • Instalados novos sistemas de detecção de incêndio, intrusão, CCTV em instalações do SEF; • Realizada manutenção preventiva e periódica aos sistemas de segurança instalados. • Instalado sistema de gestão, controlo e monitorização de todos os sistemas de segurança do SEF.

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
ACTIVIDADES (continuação)		
3 Telecomunicações e Radiocomunicações	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoramento continuo das condições relativas às comunicações de voz em TPF e TSF. • Integração do SEF no SIRESP 	Objectivo superado: <ul style="list-style-type: none"> • Instaladas redes estruturadas em diversas unidades orgânicas. • Modernização de comunicações rádio (aquisição, configuração e entrada em funcionamento de novos rádios portáteis. • Manutenção integral de todos os sites de repetidores VHF e UHF • Realização de <i>Fleet Mapping</i> para o Sistema Integrado da Redes de Emergência e Segurança de Portugal. • Controlo e gestão de todos os equipamentos de T/R de voz, fixos e portáteis. • Conferencia de toda a facturação PT e TMN relativa a TPF, TSF e circuitos ponto a ponto
4 Armamento	Guarda e gestão de todo o armamento, munições e equipamentos afins.	Objectivo superado: <ul style="list-style-type: none"> • Controlo e gestão de todo o armamento. • Integração do SEF, no grupo de FSS concorrentes à aquisição de pistolas GLOCK e munições, pela DGIE.

Observações:

Este Departamento debate-se com falta de pessoal, nomeadamente ao nível técnico, de modo a integrar uma equipa multidisciplinar que permite responder às solicitações das diversas unidades orgânicas / instalações.

UNIDADE ORGÂNICA: DIR. CENT. INFORMÁTICA
Departamento de Desenvolvimento de Aplicações
PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição		Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS			
1	SISEF – Sistema de Informação do SEF	Desenvolvimento Data prevista para entrada em produção: JAN/09	Objectivo atingido: Testes funcionais concluídos em DEZ/08 (Este projecto, pela sua complexidade e dimensão está condicionado à disponibilidade de outras unidades orgânicas do SEF).
2	SIS II – Sistema de Informação Schengen	Desenvolvimento (de acordo com o definido pela UE)	Objectivo superado: Participação no grupo da frente da UE; Conclusão dos testes da v. 252; Referências da CE.
3	SIGAP – Sistema de Informação Automático de Processos	(QUAR - 80 % de índice de realização do projecto) Produção FEV/08 (em 2 UO's) Desenvolvimento da versão 2 – DEZ/08	Objectivo superado: (face ao objectivo de 2 UO no decorrer do ano de 2008 e após a sua correcção pelo facto de atraso no procedimento para aquisição de quiosques) Entrada em Produção: <ul style="list-style-type: none"> • FEV: PA Reboleira; • MAIO: DR Portimão; • DEZ: DR Lisboa.
4	SAPA – Sistema Automático de Pré-Agendamento	(QUAR – N.º agendamentos automáticos: 8223) Desenvolvimento versão 2: DEZ/ 08 Data prevista para entrada em produção: JAN/09	Objectivo superado: Nº de agendamentos: 27.617 Alterações concluídas em NOV/08.
5	SIGRE – Sistema de Informação e Gestão do Recenseamento Eleitoral Integração com o SII/SEF	Desenvolvimento de solução Data prevista para entrada em produção: NOV/08	Objectivo superado: Entrada em Produção em Novembro 2008. Conclusão do desenvolvimento no início de Novembro.
6	SIV – Sistema de informação do Visitante	Análise JUN/08	Não aplicável: projecto retirado das prioridades de 2008; substituído pelo desenvolvimento e implementação SIBA (ver Objectivo 24).
7	Sistema de Informação de Vistos	Análise DEZ/08	Não aplicável: projecto retirado das prioridades de 2008.
8	SCF V2 – Sistema de Controlo de Fronteiras	(QUAR – n.º de passageiros controlados automaticamente: 80.000) Desenvolvimento versão 2: OUT/08 Data prevista para entrada em produção: OUT/08	Objectivo superado: Nº de passageiros: 5.163.567 Desenvolvimento da versão 2 concluído no início de OUT/08.
9	PEP V2 – Passaporte Electrónico Português	Desenvolvimento versão 2 Data prevista para entrada em produção: MAI/09	Não aplicável: projecto com início em JAN/09.
10	RAPID – Reconhecimento Automático de Pessoas Identificadas Documentalmente	Desenvolvimento versão 2 Data prevista para entrada em produção: NOV/08	Não aplicável: projecto com início em JAN/09.
11	SISIF – Sistema de Informação de Suporte à Investigação e Fiscalização	Piloto Web concluído em Jul/08	Objectivo superado: concluído em JUN.
12	Desenvolvimento de sites institucionais	Observatório CPLP (versão 2): Mar/08 5+5: SET/08	Objectivo superado: concluído em SET.
13	Desenvolvimento da nova Intranet	Análise até DEZ/08	Objectivo superado: análise concluída em NOV.

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS (continuação)		
14	BIODEV – Controlo Biométrico de Vistos (Piloto VIS)	Conclusão em JUN/08
15	TR's	Novo circuito/processo em FEV/08 Desenvolvimento de nova versão: NOV/08 Conclusão dos testes da nova versão: DEZ/08
16	Consulta Automática Base de dados Interpol	(QUAR - 80 % de índice de implementação) Análise do Sistema: SET/08
17	Nacionalidades (versão 3)	Análise: SET/08
18	SIBS	Testes com a SIBS concluídos em JUL/08
19	Marcações (Versão 2)	Produção: MAI/08
20	SCF – Informação estatística	(QUAR – Concepção do Sistema) – Produção: JUL/08
21	RITE	Desenvolvimento Produção: NOV/08
22	Intranet versão 2	Produção: DEZ/08
23	Medidas cautelares	Integração do acesso à PSP e à GNR: DEZ/08
24	Sistema de Boletins de Alojamento (SIBA),	Desenvolvimento concluído em Dezembro de 2008
25	Cartão do Cidadão Estrangeiro (eTR – Título de Residência Electrónico)	Desenvolvimento concluído em 31 de Dezembro
ACTIVIDADES		
1	Helpdesk 2ª linha	Índice de satisfação 90% (Sistemas Informáticos): PEP, SCF, SIGAP, SAPA, GESReceitas / GESDespesas, Marcações, Registos Comunitários, SRH/RAFE
2	Gestão da emissão de TR's	20.000/mês
3	Emissão de Passaportes para Estrangeiros	10/mês
4	Gestão de conteúdos Intranet	90 % de Satisfação
Objectivo atingido:		
Objectivo superado: 193.000 títulos emitidos.		
Objectivo superado: 96 passaportes estrangeiros em 6 meses (16/mês)		
Objectivo atingido:		

Observações:

Escassez de recursos para a execução dos projectos e actividades não previstos para além dos que estavam previamente definidos no ano de 2008;

A forte dependência da disponibilidade das unidades orgânicas do SEF condiciona a execução das actividades e dos projectos;

Deficientes de sistemas de registo e controlo dos indicadores de medida das actividades;

Elevadas necessidades de formação técnica.

UNIDADE ORGÂNICA: DIR. CENT. INFORMÁTICA
Departamento de Sistemas e Comunicações
PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição		Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS			
1	SISEF – Sistema de Informação do SEF	Infra-estrutura instalada JUL/08 Testes de carga em DEZ/08 Data prevista para entrada em produção: JAN/09	Objectivo superado: A Infra-estrutura está operacional desde Dezembro 2008 para a entrada em produção aplicacional a definir pelo SEF
2	SIS II – Sistema de Informação Schengen	Infra-estrutura de comunicações e desenvolvimento FEV/08	Objectivo superado: Desde Fevereiro de 2008 que se iniciaram os testes aplicacionais suportados na infra-estrutura de comunicações
3	SIGAP – Sistema de Informação Automático de Processos	(QUAR - 80 % de índice de realização do projecto) Em Produção FEV/08 (em 2 UO's) Instalação nas restantes UO's 2008 / 2009	Objectivo superado: Ficaram Operacionais 3 UO's em 2008
4	SAPA – Sistema Automático de Pré-Agendamento	(QUAR – N.º de agendamentos automáticos: 8223) Infra-estrutura em Produção JUN/08	Objectivo superado: Infra-estrutura operacionalizada em Maio de 2008
5	SIGRE – Sistema de Informação e Gestão do Recenseamento Eleitoral Integração com o SII/SEF	Infra-estrutura de Comunicações e Desenvolvimento AGO/08 Data prevista para entrada em produção: Nov/08	Objectivo superado: Infra-estruturas de Comunicações, Desenvolvimento e Produção operacionalizadas em Julho 2008
6	Sistema de Informação de Vistos	Infra-estrutura de comunicações (conectividade) instalada e em produção SET/08	Objectivo superado: Infra-estrutura operacionalizada no início de Setembro de 2008
7	SCF V2 – Sistema de Controlo de Fronteiras	(QUAR – N.º de passageiros controlados automaticamente: 80.000) (QUAR – Índice de implementação de 80%) Instalação nacional DEZ/08	Objectivo superado: Infra-estrutura operacionalizada na primeira quinzena de Dezembro 2008
8	PEP V2 – Passaporte Electrónico Português	Testes de equipamentos e piloto de EC + LDAP DEZ/08 Data prevista para entrada em produção: MAI/09	Objectivo superado: Operacionalização em Novembro 2008
9	RAPID – Reconhecimento Automático de Pessoas Identificadas Documentalmente	Instalação nos Açores OUT/08 Instalação Porto Santo NOV/08	Objectivo superado: Foram instalados os aeroportos do Porto, Lajes e Ponta Delgada. (Porto Santo aguarda obras da ANAM)
10	SISIF – Sistema de Informação de Suporte à Investigação e Fiscalização	Infra-estrutura Piloto JUN/08	Objectivo superado: Piloto concluído em Maio 2008
11	Desenvolvimento de sites institucionais	Infra-estrutura de suporte: Observatório CPLP (versão 2): MAR/08; 5+5: Set/08	Objectivo superado: Operacionalização no início de Março 2008
12	Desenvolvimento da nova Intranet	Instalação da nova Infra-estrutura JUN/08	Objectivo superado: Infra-estrutura operacionalizada em Maio 2008
13	BIODEV – Controlo Biométrico de Vistos (Piloto VIS)	Conclusão em JUN/08	Objectivo superado: Piloto operacionalizado em Junho 2008

Designação/Descrição		Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS (continuação)			
14	SIBS	Testes de conectividade com a SIBS em JUL/08	Objectivo atingido: realização dos testes
15	VOIP – Voz sobre Comunicações IP	Instalação nos serviços centrais Set/08 (decrécimo dos custos operacionais de voz)	Objectivo atingido: instalação nos serviços
16	Comunicações do Novo Edifício Sede – Tagus Park	Desenho de arquitectura e aquisição dos equipamentos de <i>networking</i> , <i>call-center</i> IP e comunicações <i>wireless</i> de voz AGO/08 Início da Instalação DEZ/08	Objectivo atingido: execução do proposto
17	Layout e Construção do Novo Data Center SEF/MAI – Tagus Park	Acompanhar e colaborar na execução dos projectos de <i>layout</i> , especificidades de energia, cablagem, refrigeração e incêndio.	Objectivo atingido: execução do proposto
18	Renovação do parque de estações de trabalho e periféricos	Renovar a nível nacional as estações de trabalho e periféricos DEZ/08	Objectivo atingido: execução do proposto
19	SCF – Equipamentos de Leitura de Óptica e de Chip	Instalação a nível nacional Dez/08	Objectivo superado: Instalação concluída na primeira quinzena de Dezembro 2008
20	Consulta Automática Base de dados Interpol	(QUAR - 80 % de índice de implementação) Instalação, Configuração e testes MIND	Objectivo superado: Testes e Operacionalização em Dezembro 2008
ACTIVIDADES			
1	Helpdesk 2ª linha	Índice de satisfação 90%, para: Redes Locais (SEF), PEP (redes de comunicação <i>frame relay</i> + Chaves Publicas PEP, TR, SEF), SCF – equipamentos ópticos electrónicos, RAPID, SAPA, GesReceitas/GesDespesas, Suporte aos Sistemas locais, Marcações, SRH/RAFE, Intranet, Internet e Sites WEB	Objectivo atingido
2	Instalação e Manutenção	Operacionalidade de 97% para os Sistemas: Redes Locais (SEF), PEP (redes de comunicação <i>frame relay</i> + Chaves Publicas PEP, TR, SEF), SCF – equipamentos ópticos electrónicos, RAPID, Suporte aos Sistemas locais, Sistemas de Segurança Lógica, SRH/RAFE, Intranet, Internet e Sites WEB	Objectivo atingido
Observações:			
Escassez de recursos para a execução dos projectos e actividades não previstos para além dos que estavam previamente definidos no ano de 2008; Deficientes de sistemas de registo e controlo dos indicadores de medida das actividades.			

UNIDADE ORGÂNICA: DIR. CENT. INFORMÁTICA
Departamento de Produção
PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição		Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS			
1	SISEF – Sistema de Informação do SEF	Infra-estrutura instalada JUL/08 Testes de carga em DEZ/08 Data prevista para entrada em produção: JAN/09	Objectivo superado: idem Departamento de Sistemas e Comunicações (DSC)
2	SIS II – Sistema de Informação Schengen	Infra-estrutura de comunicações e desenvolvimento FEV/08	Objectivo superado: idem DSC
3	SIGAP – Sistema de Informação Automático de Processos	(QUAR - 80 % de índice de realização do projecto) Em Produção FEV/08 (em 2 UO's) Instalação nas restantes UO's 2008 / 2009	Objectivo superado: idem DSC
4	SAPA – Sistema Automático de Pré-Agendamento	(QUAR – N.º de agendamentos automáticos: 8223) Infra-estrutura em Produção JUN/08	Objectivo superado: idem DSC
5	SIGRE – Sistema de Informação e Gestão do Recenseamento Eleitoral Integração com o SII/SEF	Infra-estrutura de Comunicações e Desenvolvimento AGO/08 Data prevista para entrada em produção: NOV/08	Objectivo superado: idem DSC
6	Sistema de Informação de Vistos	Infra-estrutura de comunicações (conectividade) instalada e em produção SET/08	Objectivo superado: idem DSC
7	SCF V2 – Sistema de Controlo de Fronteiras	(QUAR – N.º de passageiros controlados automaticamente: 80.000) (QUAR – Índice de implementação de 80%) Instalação nacional DEZ/08	Objectivo superado: idem DSC
8	PEP V2 – Passaporte Electrónico Português	Testes de equipamentos e piloto de EC + LDAP Dez/08 Data prevista para entrada em produção: MAI/09	Objectivo superado: idem DSC
9	RAPID – Reconhecimento Automático de Pessoas Identificadas Documentalmente	Instalação nos Açores Out/08 Instalação Porto Santo NOV/08	Objectivo superado: idem DSC
10	SISIF – Sistema de Informação de Suporte à Investigação e Fiscalização	Infra-estrutura Piloto JUN/08	Objectivo superado: idem DSC
11	Desenvolvimento de sites institucionais	Infra-estrutura de suporte: Observatório CPLP (versão 2): Mar/08; 5+5: SET/08	Objectivo superado: idem DSC
12	Desenvolvimento da nova Intranet	Instalação da nova Infra-estrutura JUN/08	Objectivo superado: idem DSC
13	BIODEV – Controlo Biométrico de Vistos (Piloto VIS)	Instalação lógica e física JUN/08	Objectivo superado: idem DSC

Designação/Descrição		Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS (continuação)			
14	Instalação e Migração da Infra-estrutura de Messaging unificada	Novo Exchange 2007 a 64 bits com integração com VOIP e Voz móvel sobre wireless - DEZ/08	Objectivo atingido: execução do proposto
15	Layout e Construção do Novo Data Center SEF/MAI – Tagus Park	Acompanhar e colaborar na execução dos projectos de layout, especificidades de energia, cablagem, refrigeração e incêndio.	Objectivo atingido: execução do proposto
16	Upgrade da infraestrutura de Storage e Backups	Aquisição e instalação DEZ/08	Objectivo atingido: execução do proposto
17	Upgrade dos sistemas de monitorização, estatística e alarmista	Aquisição e instalação DEZ/08	Objectivo atingido: execução do proposto
18	Sistema de Gestão e controlo de Mudanças nos ambientes IT	Aquisição, instalação e produção DEZ/08	Objectivo atingido: execução do proposto
19	SEFTV	Implementação: NOV/08	Objectivo atingido: execução do proposto
ACTIVIDADES			
1	Helpdesk 2ª linha	Índice de satisfação 80%, para: Redes Locais, PEP (redes de comunicação <i>frame relay</i> + Chaves Publicas PEP, TR, SEF), SCF – equipamentos ópticos electrónicos, RAPID, SAPA, GesReceitas/GesDespesas, Suporte aos Sistemas locais, Marcação, Sistemas de Segurança Lógica, SRH/RAFE, Intranet, Internet e Sites WEB, Aplicações em Produção, Sistemas operativos Centrais / Servidores e Sistemas de Gestão de Bases de Dados, Gestão de Identidades /users e acessos, Sistemas de <i>Messaging</i> (e-mail), Core de Comunicações Nacionais e Internacionais, Schengen – SISone4ALL	Objectivo atingido
2	Instalação e Manutenção	Operacionalidade de 97% para os Sistemas: Sistemas operativos Centrais / Servidores e Sistemas de Gestão de Bases de Dados, Gestão de Identidades /users e acessos, Sistemas de <i>Messaging</i> (e-mail), Core de Comunicações Nacionais e Internacionais, Monitorização computacional, SII – Sistema (<i>Legacy</i> de Core) Informação Integrado do SEF, Schengen – SISone4ALL, PEP (redes de comunicação <i>frame relay</i> + Chaves Publicas PEP, TR, SEF), Sistemas de Segurança Lógica, Intranet, Internet e Sites WEB	Objectivo atingido

Observações:

Escassez de recursos para a execução dos projectos e actividades não previstos para além dos que estavam previamente definidos no ano de 2008;

Deficientes de sistemas de registo e controlo dos indicadores de medida das actividades.

UNIDADE ORGÂNICA: DIR. CENT. IMIGRAÇÃO, CONTROLO E PERITAGEM DOCUMENTAL

PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos	
PROJECTOS			
1	Avaliação do desempenho do suporte físico do Passaporte Electrónico Português (PEP), tendo em conta o objectivo estratégico da evolução do PEP.	Elaborar relatório de avaliação que compreenda, entre outras, as seguintes matérias: <ul style="list-style-type: none"> • Informação recolhida junto dos Serviços congéneres e agentes nacionais intervenientes no processo PEP; • Proposta de correcção ou introdução de novos elementos de segurança no suporte físico do PEP 	Objectivo superado: elaborado estudo de desempenho do PEP (enquadramento técnico-legal, conjunto de propostas enunciando medidas correctivas e outras inovadoras da segurança física, e serviços adicionais para o cidadão – inclusão de informação em Braille).
2	Estudo preparatório tendo em vista o início do processo de certificação da Unidade de Peritagem Documental existente na DCICPD	Elaborar estudo preparatório em que, designadamente, se proceda: <ul style="list-style-type: none"> • Enquadramento e definição de conceito de UPD • Identificação dos requisitos necessários ao processo de certificação • Reporte sobre uma ou mais experiências de implementação do processo de certificação em serviços de congéneres; • Reporte sobre o contacto com entidades nacionais relevantes em matéria de Certificação; • Análise da informação recolhida e proposta para acções futuras 	Objectivo superado: elaborado relatório sobre o processo de Qualificação da Unidade de Peritagem Documental, numa perspectiva de qualidade e excelência do Serviço
3	Proposta visando a uniformização do suporte físico e digital do Passaporte para Estrangeiro e do Título de Viagem para Refugiados.	Elaborar proposta que contemple: <ul style="list-style-type: none"> • Enquadramento e situação actual • Requisitos para a uniformização do respectivo suporte físico e digital • Conclusões 	Objectivo superado: elaboração de proposta sustentada, submetida à Tutela.
4	Estudo de desenvolvimento do título de residência de modelo uniforme de acordo com as últimas definições da EU, no que respeita ao suporte físico e digital.	Que o estudo contemple: <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação da situação • Enunciação das alterações propostas no quadro da EU relativamente ao suporte físico e relação com o suporte digital • Inovações propostas para introdução no Título de Residência emitido por Portugal 	Objectivo superado: estudo e acompanhamento técnico da componente física do TR, através da <ul style="list-style-type: none"> • participação no grupo de trabalho da Comissão EU • apresentação de diversos estudos contendo as especificações e orientações de trabalho sobre os elementos de segurança a melhorar e a introduzir; • assessoria técnica junto da entidade produtora • realização de instrumentos conexos (brochura e norma de procedimentos para recolha de dados a inserir no eTR); • acompanhamento e verificação da qualidade e da conformidade dos protótipos produzidos.
5	Definição e desenvolvimento do conjunto de procedimentos necessários à disponibilização, por via digital, do suporte físico de medidas cautelares sobre pessoas (mandados, notificações, entre outros) provenientes de tribunais e OPC's	Elaboração de relatório válido que conste, designadamente: <ul style="list-style-type: none"> • Enquadramento e dados estatísticos • Factores de constrangimento no procedimento de inserção / revalidação / anulação; • Procedimento a adoptar ao nível de tramitação administrativa e informática 	Objectivo superado: elaborado relatório e submetido à Direcção, aguardando o desenvolvimento da vertente informática pela DCI

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
ACTIVIDADES		
1	Representação de PT no CIREFI	Assegurar a participação activa no Grupo e elaborar mensalmente, em tempo oportuno, a Nota de Portugal Objectivo superado: elaborada mensalmente a Nota requerida aos EM e assegurada a representação no CIREFI pela DCICPD
2	Coordenação da actividade e das iniciativas no quadro da qualidade da prestação de serviços, particularmente na área documental.	A promoção e coordenação de iniciativas visando o desenvolvimento dos documentos portugueses e a prossecução das acções necessárias lançamento do processo de certificação da Unidade de Peritagem Documental do SEF Objectivo superado: tratou-se de um ano particularmente relevante nestas matérias, tendo em vista a manutenção dos padrões de qualidade de nível internacional e o seu reconhecimento.
3	Coordenação e acompanhamento da actividade relativa ao registo e tratamento das medidas cautelares e da articulação com órgãos de polícia criminal e autoridades judiciárias	Promover a qualidade e celeridade possíveis no registo, tratamento e difusão da informação Objectivo superado: racionalização de meios e recurso a novas ferramentas aplicacionais com a consequente manutenção da qualidade e reforço da celeridade.
4	Prestação de formação em áreas específicas garantindo a quantidade e qualidade do trabalho a cargo da Unidade Orgânica	Assegurar a prestação de formação de qualidade e, simultaneamente, os adequados níveis de qualidade e celeridade do desempenho das UO's envolvidas Objectivo superado: investimento em formação: <ul style="list-style-type: none"> • Medidas cautelares de pessoas e documentos, ao nível interno e nacional, • Iniciativas em documentação de segurança que alcançaram padrões de excelência, designadamente, a organização, em parceria e a formação minis-trada em diversos seminários internacionais e comunitários.

Observações:

O desenvolvimento de novos documentos portugueses, a formação internacional em áreas inovadoras como os substratos poliméricos e em regiões como as Filipinas, PALPs, entre outras, bem como o acompanhamento das iniciativas da ICAO, em que PT assumiu novas responsabilidades, determinaram o direccionamento privilegiado de recursos e de esforços, por parte da DCICPD, para a área documental onde, em diversas vertentes, temos a convicção de que foram atingidos padrões de excelência.

UNIDADE ORGÂNICA: DIR. CENT. IMIGRAÇÃO, CONTROLO E PERITAGEM DOCUMENTAL

Departamento de Identificação e Peritagem Documental

PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos	
PROJECTOS			
1	<p>Proceder à avaliação do desempenho do suporte físico do Passaporte Electrónico português (PEP) com vista ao objectivo estratégico do upgrade melhoria do PEP.</p>	<p>Recolha de informação junto das entidades congéneres e agentes nacionais, sobre a detecção de fraude registada no PEP; Reunião de consultadoria técnica internacional para recolha de novos conhecimentos e experiências em matéria de seguranças físicas a considerar na versão.02 do PEP; Relatório com proposta de correcção ou introdução de novos elementos de segurança no suporte físico do PEP.</p>	<p>Objectivo superado: elaborado estudo de desempenho do PEP (enquadramento técnico-legal, conjunto de propostas enunciando medidas correctivas e outras inovadoras da segurança física, e serviços adicionais para o cidadão – inclusão de informação em Braille).</p>
2	<p>Estudo preparatório sobre o processo de Certificação/Acreditação da Unidade de Peritagem Documental, tendo em vista a o início do processo de Certificação/Acreditação do Laboratório do DIPD.</p>	<p>Definição e enquadramento do conceito de Unidade de Peritagem Documental; Identificação dos requisitos necessários ao processo de certificação; Recolha de informação junto de serviços congéneres que tenham efectivado o processo de certificação; Contacto com entidades nacionais relevantes em matéria de Certificação; Relatório sobre a análise da informação recolhida e proposta para acções futuras</p>	<p>Objectivo superado: elaborado relatório sobre o processo de Qualificação da Unidade de Peritagem Documental, numa perspectiva de qualidade e excelência do Serviço</p>
3	<p>Proposta visando a uniformização do suporte físico e digital do Passaporte para Estrangeiros e do Título de Viagem para Refugiados, constituindo-se como parte da geração electrónica de documentos portugueses.</p>	<p>Enquadramento da situação actual em que se encontram os documentos; Determinação dos requisitos para a uniformização do respectivo suporte físico e digital através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantamento no ordenamento jurídico português e internacional, das normas relativas ao estatuto de refugiado; • Análise comparativa de documentos electrónicos que servem como títulos de viagem para refugiado, quer ao nível das seguranças físicas quer das lógicas, e comparação desse documento com a categoria de passaporte comum / ordinário, do mesmo país. 	<p>Objectivo superado: elaboração de proposta sustentada, submetida à Tutela.</p>
4	<p>Realização de estudo sobre a actualização do Título de Residência de modelo uniforme, de acordo com as últimas definições da UE, no que respeita ao suporte físico e digital</p>	<p>Descrição das alterações propostas no quadro da UE relativamente ao suporte físico e em relação com o suporte digital; Inovações propostas para introdução no Título de Residência emitido por Portugal; Reuniões com a tutela para avaliação da situação, no âmbito europeu e nacional, em termos legislativos com vista a apresentação de diversas opções de alteração ao nível das seguranças físicas e lógicas; Reuniões com INCM para ponderação dos elementos físicos de segurança da qual resultará uma primeira estimativa dos custos provenientes desta alteração; Prever reunião com a AMA Agência para a Modernização Administrativa.</p>	<p>Objectivo superado: estudo e acompanhamento técnico da componente física do TR, através da</p> <ul style="list-style-type: none"> • participação no grupo de trabalho da Comissão EU • apresentação de diversos estudos contendo as especificações e orientações de trabalho sobre os elementos de segurança a melhorar e a introduzir; • assessoria técnica junto da entidade produtora • realização de instrumentos conexos (brochura e norma de procedimentos para recolha de dados a inserir no eTR); • acompanhamento e verificação da qualidade e da conformidade dos protótipos produzidos.

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos	
PROJECTOS (continuação)			
5	Elaboração de proposta visando o processo de recuperação das Medidas Cautelares pendentes e a adopção de novas soluções para o seu futuro registo	Ponto de situação, com enquadramento de antecedentes Proposta sobre a organização dos processos para recuperação Identificação de soluções para o registo automatizado das MC-Documents.	Objectivo superado: elaborado estudo/proposta visando recuperar de medidas cautelares pendentes e efectuados contactos com outras forças de segurança, que determinaram a eliminação de redundâncias e racionalização de circuitos.
6	Proposta para definição de uma estrutura de formação para Peritos Especialistas em documentação de segurança	Documento que estruture e enumere as actividades formativas consideradas relevantes para o nível de peritos em causa, tendo como referência o conteúdo programático definido na estrutura harmonizada de formação da EU, bem como a prática de outros serviços congéneres	Objectivo superado: elaborado o documento
7	Produção de instrumentos de apoio à formação: I) <i>Portfólio</i> II) Glossário em matéria de Dactiloscopia III) Elaboração de manual de apoio à detecção de documentação fraudulenta, visando nacionalidades de risco. IV) Livro electrónico em matéria de documentação de segurança, para autoformação dos elementos da CIF que exerçam funções nas UPD de 2º nível (avanzado).	I) Aquela que, de forma estruturada, mediante a apresentação de um documento de enquadramento, contiver um índice, informação técnica descritiva e respectivas amostras de materiais que entram no processo de produção/emissão da documentação de segurança II) Glossário que contenha de forma estruturada, uma relação de termos técnicos em matéria de Dactiloscopia. III) Manual que abarque, entre outros: - Contextualização da tendência de fraude - Identificação de perfis e <i>modus operandi</i> - Informação de texto e imagem com identificação dos pontos de detecção rápida da fraude e respectiva explicação IV) Apresentação de proposta sobre um livro electrónico que, de forma estruturada, preveja conteúdos formativos das fases de produção de documentos genuínos e de detecção de fraudes	Objectivo superado: produzidos os quatro instrumentos de apoio à formação, tendo merecido referência internacional o índice de amostras ou <i>portfólio</i> (um genérico e outro sobre substratos polímeros), dado o seu carácter inovador,
8	2ª Fase do projecto de Formação Inicial de Formadores (PALP), em matéria de Dactiloscopia e Documentação de Segurança	Dar continuidade à 1ª Fase do projecto de Formação de Formadores, iniciado em 2007.	Objectivo superado: alargada a formação ao pessoal das representações consulares locais.
9	Realização de dois Seminários internacionais em Documentação de Segurança, em parceria com a OIM e a FRONTEx.	Promover a organização de dois seminários em Documentação de Segurança, em Manila e em Lisboa, à semelhança dos realizados anteriormente em 2007 (Macau) e 2006 (Lisboa).	Objectivo superado: realização dos eventos em causa, os mesmos suscitaram o interesse de países participantes, que já revelaram interesse na reprodução dos modelos de formação utilizados (Austrália e Coreia).
10	Conclusão do Projecto BIODEV II através Relatório final	Relatório final, sobre a avaliação da implementação do projecto-piloto BIODEV II, na vertente nacional.	Objectivo superado: para além da participação no decorrer e finalização do Projecto, com sucesso, a BE formulou convite a PT para integrar o novo Projecto SCH House – Kinshasa.
11	Reestruturação do arquivo do DIPD segundo o Plano de Classificação do MAI	Catalogação dos dossiers de arquivo de expediente do DIPD, mediante a criação de um índice temático e da aplicação das respectivas lombadas identificativas nos dossiers. Índice temático que enumere de forma exhaustiva as matérias tratadas no departamento, devidamente hierarquizadas com referências numéricas associadas. O índice terá ainda que conter uma explicação/descrição sumária dos documentos/expediente a arquivar em cada referência numérica ou nível.	Objectivo superado: concretização física do objectivo

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
ACTIVIDADES		
1	Elaboração de relatórios periciais	Elaboração de Perícias Técnicas em Documentação de Segurança, de acordo com a matriz em vigor
2	Apresentação mensal de relatório estatístico para elaboração da nota CIREFI.	Proceder à análise de informação, segundo os parâmetros pré estabelecidos, e identificar as tendências em matéria de fraude documental detectada; Elaborar relatório estatístico ilustrado com gráficos a partir dos dados apurados.
3	Assegurar a introdução de informação na base de dados FADO, em conformidade com as regras de funcionamento deste sistema	Introdução de informação descritiva (texto e imagens) sobre documentos genuínos e/ou fraudulentos (de identidade, de viagem e de residência)
4	Tratamento e registo da informação relativa a indicações de Medidas Cautelares de Documentos (MC-Docs)	Abertura de processos e registo de indicações de MC-Docs nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> • Documentos furtados em branco • Despachos judiciais • Passaportes de Serviço/ Especiais/ Oficiais • Passaportes Diplomáticos • Documentos com usurpação de identidade Interface com a INTERPOL
5	Formação em Documentação de Segurança	<p>Objectivo superado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participação na organização e na formação ministrada no 1.º Curso Nacional Multidisciplinar, promovido pelo Gabinete Coordenador de Segurança. • Formação em Documentação de Segurança / Alerta rápido e Medidas Cautelares Documentos à CAIF (Atendimento SEF) • Formação a entidades externas (Polícia Segurança Pública) • <i>Advanced Seminar 4 Specialists on Security Documents</i>, em Manila / Filipinas (Curso financiado pela União Europeia). • <i>III Specialist Course on Polymer Substrates in Security Documents</i>, (evento financiado pela FRONTEX) • Formação Inicial de Formadores (PALP): Dactiloscopia e Documentação de Segurança. (Angola, Cabo Verde e Moçambique) • Senegal: conclusão da acção de formação aos funcionários do Serviço de Imigração do Senegal (iniciada em 2007) • Angola (cooperação): análise documental e detecção de fraudes e em dactiloscopia <p>Formação Nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A nível interno (SEF) • A nível externo (outras entidades e autoridades de polícia) <p>Formação Internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seminários Europeus para especialistas • Cooperação com os PALP
6	Formação em Dactiloscopia.	<p>Formação Nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A nível interno (SEF) <p>Formação Internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cooperação com os PALP
7	Difusão da informação relacionada com Documentos de Segurança e Fraude Documental	<p>Processamento da informação decorrente da análise de documentos fraudulentos, tendências e itinerários e sua difusão em canal apropriado (intranet):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de Alerta (s) e brochuras (documentos fraudulentos) • Divulgação da informação referente a novos documentos em circulação.
		<p>Objectivo superado: Divulgação de informação de documentação sobre os temas enunciados no <i>link</i> DIPD/ DCICPD e elaborados Alertas de divulgação</p>

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
ACTIVIDADES		
8	Apoio técnico e consultadoria	<p>Concepção de novos documentos</p> <p>Apoio à aquisição de equipamento técnico para análise e detecção.</p> <p>Objectivo superado: Iniciativas concretizadas relativamente ao PEP, título de residência electrónico e Proposta para uniformização do modelo de passaporte para estrangeiro e título de viagem para refugiados. Preparação de propostas de aquisição de equipamentos específicos.</p>
9	Identificação	<p>Registo, tratamento e arquivo de resenhas dactiloscópicas de estrangeiros e apátridas</p> <p>Elaboração de Perícias Técnicas de Identidade (impressões digitais e fotografias)</p> <p>EURODAC</p> <p>Objectivo superado: Elaborados 13 relatórios periciais de identidade</p>
10	Cooperação e troca de informação com serviços congéneres comunitários e internacionais	<p>Ponto de Contacto Europeu no que concerne a confirmação da emissão de documentos de identidade, viagem e residência portugueses junto das respectivas entidades emissoras, para resposta a todas as autoridades requerentes.</p> <p>Objectivo superado: respondidos 379 pedidos de informação solicitados por serviços congéneres.</p>
11	Cooperação Internacional	<p>Participação em diversos grupos técnicos de trabalho para troca de informações e estabelecimento de conceitos, procedimentos e decisões comuns em matéria de Documentos de Segurança:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na União Europeia • No Conselho e Comissão • INTERPOL, IFC, • ICAO e ENFSI (cooperação técnica) <p>Objectivo superado: Assegurada a representação e participação em todos os grupos enunciados, destacando-se o convite efectuado pela ICAO para a participação de PT, como membro efectivo, no seu subgrupo Technical Advisory Group on MRTD e a participação no Projecto BIODDEV Iii (a biometria aplicada aos vistos), que teve lugar na Embx de PT em Dakar, em parceria com outros EM.</p>

**UNIDADE ORGÂNICA: DIR. CENT. IMIGRAÇÃO, CONTROLO E
PERITAGEM DOCUMENTAL**
Departamento de Imigração, Registo e Difusão

PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS		
1	Digitalização das Medidas Cautelares Pessoas Elaboração de Relatório sobre a Disponibilização por Via Digital da Informação e do Suporte Físico de Medidas Cautelares Pessoas. (* Em partilha com a DCI)	Objectivo superado: Elaborado Relatório (detalhado levantamento da tipologia das indicações actuais, quantificação do universo, factores de constrangimento e propostas)
2	Registo das decisões judiciais comunicadas ao SEF. Elaboração de Informação sobre procedimentos e etapas necessárias com vista ao registo das decisões judiciais. (* Requer intervenção da DCI)	Objectivo superado: Elaborada proposta com vista à criação de aplicação informática para registo das decisões judiciais proferidas (conforme o disposto no art. 212º, nº2, alínea d), da Lei nº 23/2007, de 4 de Julho)
3	Promoção das diligências necessárias com vista à transferência de conteúdos, para outras Unidades Orgânicas do SEF. 1. Promoção da passagem do registo informático do “número dos processos de readmissão” para as respectivas DR’s; 2. Por força da entrada em vigor da Lei 23/2007, 4 de Julho, terá de ser estabelecido “ponto de contacto” no PF001, com vista ao “Apoio ao Trânsito Aeroportuário”	Objectivo superado: concretização mediante a transferência de conteúdos funcionais para outros departamentos
4	Formação 1. Assegurar o Plano de Formação Anual do SEF, no que respeita à formação a ministrar à CIF e à CAIF, no 2º Semestre de 2008, sobre medidas cautelares. 2. Revisão do Manual de Formação 3. Elaboração de um PIP – Projecto de Intervenção Pedagógica – base, adequável às diferentes sessões de formação.	Objectivo superado: Produzido material de suporte e cumprido plano de formação.
ACTIVIDADES		
1	Articulação com os Tribunais e outras entidades externas Reduzir o tempo médio de tratamento dos pedidos de informação solicitados pelos Tribunais e/ou outras entidades externas, relativamente a cidadãos estrangeiros.	Objectivo superado: resposta em tempo útil às solicitações
2	Actualização dos registos de Medidas Cautelares 1. Articular com entidades externas e implementação de procedimentos e suportes, compatíveis com as novas tecnologias: articulação com a PSP, DGAJ, PJ /GNI. 2. A implementação de procedimentos e suportes normalizados, compatíveis com as novas tecnologias (criação de caixas de correio institucionais e utilização do circuito on-line), relativamente aos pedidos de inserção e revalidação de medidas cautelares – pessoas, provenientes das Unidades Operacionais do SEF. 3. Utilização de novas ferramentas informáticas, nos procedimentos relativos à actualização dos registos.	Objectivo superado: realização de reuniões com a PSP, GNR e o Gabinete Nacional Sirene; detecção e eliminação de procedimentos redundantes; racionalização de tarefas; eliminação do circuito da informação em suporte físico, privilegiando a via electrónica; difusão de formulários, NP e Manuais, no <i>link</i> da DCICPD.

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
ACTIVIDADES		
3	Anulação informática das medidas cautelares provenientes do GNI	Recuperação das anulações dos registos pendentes e tratamento prioritário do expediente a entrar, a partir do 2º semestre; tratamento prioritário das anulações a serem remetidas
4	Implementação da troca de informação/arquivo informático, no âmbito da OIM	1. Desmaterialização dos processos através da criação de Caixa de Correio Institucional DIRD-OIM para troca de informação com a OIM, e as restantes unidades orgânicas do SEF. 2. Arquivo informático do expediente no Servidor e acessível aos funcionários do Departamento. (* Requer intervenção da DCI
		Objectivo superado: pelo tratamento prioritário foram anulados no princípio do 2º Semestre, todos os registos pendentes relativo ao GNI.
		Objectivo superado: Criada uma caixa de correio institucional da OIM, o arquivo informático e a criação de um circuito da informação (OIM e SEF).

**UNIDADE ORGÂNICA: DIR. CENT. IMIGRAÇÃO, CONTROLO E
 PERITAGEM DOCUMENTAL**
Departamento de Controlo e Emissão de Documentos

PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS		
1	Uniformização do suporte do Passaporte para Estrangeiros relativamente ao Passaporte Electrónico Português.	Elaboração de Memorando referente ao Passaporte para Estrangeiros, visando a uniformização do suporte físico e a introdução de valências biométricas, à semelhança do que ocorre com o PEP.
	Objectivo superado: idem DCICPD	
2	Avaliação das atribuições do DCED	Elaboração de Relatório em que se proceda à análise e avaliação detalhada das atribuições conferidas ao DCED, pela Lei nº 252/2000, e se apresente proposta tendo em vista a actualização das atribuições do Departamento*
	Objectivo superado: elaborado relatório detalhado contendo uma avaliação da situação actual e as novas realidades em matéria documental.	
3	Registo, actualização e consulta da informação sobre os titulares de cartão de identidade emitido pelo MNE e respectiva tramitação administrativa	Redução do tempo de tratamento da informação, assegurando a devolução dos cartões de identidade ao MNE, no prazo de três dias úteis, em média. Melhorar a articulação com o MNE, de forma a agilizar procedimentos e a minimizar eventuais lapsos quando da emissão do documento.
	Objectivo atingido: todos os cartões de identidade emitidos pelo MNE foram visados no prazo previsto, tendo-se reduzido o tempo de registo e actualização da informação constante dos mesmos	
4	Prestação de informação constante do SIPEP, nos termos do art. 5.º do Decreto-Lei n.º 139/2006, de 26 de Julho.	Manter um nível de desempenho adequado, por forma a que a informação seja prestada o mais rápido possível.
	Objectivo superado: prestação da informação em tempo útil	
ACTIVIDADES		
1	Prestação de informação às autoridades emissoras de passaporte português, quando da existência de medida cautelar.	Assegurar a prestação da informação de forma célere e com qualidade.
	Objectivo superado: prestação da informação pertinente em tempo útil	
2	Tratamento dos pedidos de concessão de Passaporte para Estrangeiros.	Assegurar a análise/informação dos pedidos de passaporte para estrangeiros e emissão do respectivo parecer no mais curto espaço de tempo possível.
	Objectivo superado: dado que os pedidos de concessão de passaporte para estrangeiros foram analisados/informados nos dois dias subsequentes à entrada dos mesmos.	

UNIDADE ORGÂNICA: DIR. CENT. DE INVESTIGAÇÃO, PESQUISA E ANÁLISE DE INFORMAÇÃO

PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS		
1	Criação de uma rede objectivada para a partilha de informação, abrangendo a DCIPAI e os DRIF's das DR's, constituída por metodologias e procedimentos consensuais de recolha, catalogação, tratamento, análise e consequente divulgação, por áreas funcionais orientadas para a luta contra o crime e a fraude.	Meta: 80% atinge (DCIPAI e DR's sedeadas no continente); 90% supera (as anteriores e mais uma DR das regiões autónomas). Objectivo atingido: Coordenação do projecto pela DCIPAI, com a participação das Direcções Regionais do continente, tendo sido concluídos os trabalhos de definição da arquitectura do produto i.2 para o SEF em 20MAI08, acompanhada por formação de formadores / utilizadores entre 06 e 22OUT08; aguarda conclusão do procedimento concursal de aquisição do produto.
2	Rentabilização da informação associada à imigração ilegal e tráfico de pessoas resultante da actividade do Serviço, aumentando o número de inquéritos registados/iniciados por esta via, relativamente ao ano de 2007.	Meta: 10% atinge; 15% supera. Objectivo superado: acréscimo de 32%.
ACTIVIDADES		
1	Redução da pendência processual – inquéritos tutelados pelo MP	Meta: 3% atinge; 5% supera Objectivo superado: aumento de 24,11% do número de inquéritos concluídos
2	Redução do valor dos gastos com combustíveis face ao ano anterior.	Meta: 3% atinge; 5% supera Objectivo superado: Atento o aumento do preço dos produtos petrolíferos verificado em 2008, a mensuração dos resultados enquanto objectivo de eficiência é efectuada pelo n.º de quilómetros efectuados: <ul style="list-style-type: none"> • 2007: 21 455 KM • 2008: 18 263 KM Acresce o facto de terem estado em circulação durante o ano de 2008 mais seis viaturas novas. Em 2007 circularam durante todo o ano 8 viaturas movidas a gasolina (113 096 KM) enquanto que 2008 circularam 2 viaturas (19 944 KM)
3	Redução do valor dos gastos com outros bens consumíveis face ao ano anterior.	Meta: 3% atinge; 5% supera Objectivo atingido: A DCIPAI não dispõe de dados relativos ao ano anterior que permitam comparação

UNIDADE ORGÂNICA: DEPARTAMENTO DE NACIONALIDADE
PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos	
PROJECTOS			
1	Optimização da aplicação "Gesnacionalidade" que serve de suporte à emissão de pareceres à Conservatória dos Registos Centrais	Diminuição do tempo de elaboração e de envio de certidões de tempo de residência legal e de pareceres / Diminuição do tempo médio do tratamento dos pedidos de parecer, em 5% face ao prazo legal	Objectivo superado: envio de parecer de nacionalidade às Conservatórias no prazo médio de 18 dias (prazo legal: 30 dias).
2	Criação de uma interface de consulta às medidas cautelares, ao Sistema de Informação Schengen e aos Títulos de Residência e vistos, na aplicação Gesnacionalidade	Diminuição do tempo de verificação dos antecedentes, de elaboração e de envio de certidões de tempo de residência legal e de pareceres / Diminuição do tempo médio do tratamento dos pedidos de parecer, em 5% face ao prazo legal	Objectivo superado: Foi criada a interface de consulta integrada da base de dados do SEF na aplicação dos pareceres de nacionalidade: permitiu a verificação dos antecedentes e dos processos de estrangeiros numa só aplicação e contribuiu para a diminuição do tempo de resposta às Conservatórias
3	Criação e implementação de um sistema de tratamento automático (workflow) para os pedidos de Estatuto de Igualdade.	Diminuição do tempo de instrução dos pedidos de Estatuto de Igualdade e automatização do procedimento.	Objectivo não atingido: Este objectivo partilhado não foi contemplado pela Direcção Central de Informática, devido aos numerosos projectos em que esteve envolvida durante 2008.
ACTIVIDADES			
1	Emissão de Parecer em processos de Nacionalidade	Diminuição do tempo médio do tratamento dos pedidos de parecer, em 5% face ao prazo legal	Objectivo superado: Diminuição do prazo legal em cerca de 50% do que está previsto na lei.
2	Instrução dos pedidos de Estatuto de Igualdade	Instruir os processos de Estatuto de Igualdade no prazo médio de 3 a 4 meses	Objectivo superado: Diminuição do prazo de instrução para menos de 2 meses e meio.
3	Instrução dos Processos de Naturalização	Concluir a instrução dos 165 processos de Naturalização, pendentes de entrega de alegações ou certidões de sentença judicial, no prazo de 20 dias, a contar data de entrega das mesmas.	Objectivo superado
4	Envio de avisos para publicação do decreto em Diário da República	Concluir, entre 1 e 31 de Julho de 2008, o envio dos avisos para publicação do Diário da República (4 150 processos)	Objectivo superado: Concluído em 25-05-2008 (1).
5	Envio das notificações de concessão da nacionalidade, após publicação do decreto no Diário da República	Concluir 50% do envio das notificações de concessão da nacionalidade, cerca de 5 000 processos.	Objectivo superado: Concluído a 100% (2).

Observações:

(1) Foi constituída uma equipa de trabalho (12 pessoas), extra Departamento de Nacionalidade, que em cerca de 3 meses conseguiu concluir a tarefa, mediante a realização de trabalho extraordinário.

(2) Concluído graças a vinda de 4 estagiários do IEFP que estiveram no Departamento de Nacionalidade durante cerca de 1 mês e meio.

UNIDADE ORGÂNICA: DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES**PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008**

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
ACTIVIDADES		
1 Instrução de processos de Concessão de Autorização de Residência ao abrigo do Artigo 123º da Lei 23/2007, de 4 de Julho	5 dias para conclusão do processo desde que o pedido esteja devidamente acompanhado dos documentos exigíveis	Objectivo superado: instrução dos processos num prazo inferior a cinco (5) dias
2 Instrução de processos de Concessão de Autorização de Residência ao abrigo do Artigo 109º da Lei 23/2007, de 4 de Julho	5 dias para conclusão do processo desde que o pedido esteja devidamente acompanhado dos documentos exigíveis	Objectivo superado: instrução dos processos num prazo inferior a cinco (5) dias

Observações:

No decurso de 2008 foram instruídos cerca de 2500 processos, com constrangimentos em sede do número de recursos humanos.

UNIDADE ORGÂNICA: DEPTO. DE PLANEAMENTO E FORMAÇÃO
PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS		
1 Identificação das variáveis da informação a tratar para efeitos estatísticos e definição do respectivo <i>lay out</i> do projecto de implementação do Sistema de Controlo de Fronteiras (SCF).	Construção da vertente estatística do SFC e obtenção de dados objectivos e comparáveis no domínio do controlo de fronteiras.	Objectivo superado: em Abril de 2008, com a entrega do respectivo relatório à Direcção. Promoção do processo de ensaios para validação do novo SCF, através de um grupo de trabalho (DPF, DCF e DCI). (1)
2 Adequar os métodos de recolha estatística ao disposto nos art.s 4º e 5º do Regulamento Estatístico Comunitário sobre Migrações e Protecção Internacional (Regulamento 862/2007).	Obtenção de dados estatísticos sobre asilo e ilegais, nos termos definidos pelo Regulamento da UE 862/2007	Objectivo superado: Procedeu-se à adaptação das estruturas de recolha estatística (art.ºs 4º e 5º do Regulamento; asilo e recusas de entrada e detecção de ilegais, respectivamente) e ainda à definição dos processos necessários para implementação do art.º 7º, (afastamentos), em colaboração com a DCI. Aguarda-se produção.
3 Definição de um programa para a prática de educação física a nível nacional, com experiência piloto em Lisboa.	Garantir a prática de exercício físico à CIF.	Objectivo superado: Definição do programa de educação física "Manhãs Desportivas" e arranque da 1ª fase do mesmo a nível nacional. (2)
4 Organização de formação em Dtº Penal, Processual Penal e legislação sobre Segurança Nacional.	Assegurar aquela formação aos elementos da CIF afectos à área operacional.	Objectivo superado: promoção dos Cursos "Alteração ao Código Penal e Processual Penal" e "Legislação de Segurança Interna", em colaboração, respectivamente com Centro de Estudos Judiciários e Gabinete Coordenador de Segurança.
5 Implementar a Rede Nacional de Imigração e o programa de 2008 da Rede Europeia das Migrações.	Cumprir as obrigações nacionais definidas pela decisão do Conselho que cria a REM.	Objectivo superado: consolidada a Rede Nacional e formalizadas as parcerias com um conjunto alargado de entidades públicas, organizada uma reunião de parceiros nacionais da Rede (14 OUT) e efectuado o levantamento de informação disponível, através de um questionário.
6 Executar o programa da Rede Europeia das Migrações, tal como definido no programa anual da REM.	Cumprir as obrigações nacionais definidas pela decisão do Conselho que cria a REM.	O Programa integralmente executado , destacando-se: - Relatório nacional de Política, (2007); Relatório nacional estatístico (2006): estudo sobre políticas de imigração e asilo em PT; - Participação na elaboração do Glossário europeu de imigração e asilo e elaboração da versão nacional; - Parceria com os PCNs espanhol e esloveno – Reunião (17 NOV); Conferência Metrópolis (Bona) e Conferência "As novas configurações da mobilidade humana (Ponta Delgada, 29 OUT) e Encontro do Observatório de Imigração da Andaluzia (27 e 28 NOV);

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
7 Promoção do seminário internacional sobre retorno voluntário no âmbito do Projecto Surria	Divulgação de boas práticas na constituição de redes de aconselhamento ao RV	Realização de seminário internacional, dia 30 MAIO, em Lisboa (*)
8 Candidatura ao Programa Operacional de Potencial Humano (POPH), na área da formação	Maximizar a formação dos funcionários do SEF	Candidatura instruída e remetida ao IGFSE, no âmbito do eixo III do POPH (*)
9 Promoção de um curso de Formação Inicial de Formadores para os serviços congéneres de Cabo Verde, Angola e Moçambique.	Potenciar as competências e aptidões dos Serviços congéneres nos domínios da Formação de Formadores, nas áreas de Fronteiras Aéreas, Fronteiras Marítimas, Documentação de Segurança, Dactiloscopia e Técnicas de Intervenção e Fiscalização Policial.	Realização de um curso de formação inicial de formadores (11 elementos) 23SET a 07NOV (*)

ACTIVIDADES

1 Promover a formação no SEF no decurso de 2008, de acordo com o Plano de Formação.	Assegurar que 75% do pessoal do serviço de estrangeiros e fronteiras frequenta a formação.	Objectivo superado: Foi abrangido um universo de 2 828 formandos do SEF (1,92 acções por funcionário).
2 Elaboração do Relatório Imigração Fronteiras e asilo e relatório de Segurança de 2007.	Divulgação de informação sobre imigração e asilo e visibilidade do Serviço.	Objectivo superado: Produção do Relatório de Segurança Interna (RASI); Relatório de Actividades de Imigração, Fronteiras e Asilo 2007 e Relatório-síntese de Actividades Operacionais das Direcções Regionais (semestral e anual).
3 Apresentar proposta do mapa do Plano Anual de Formação para 2009.	Planificar a formação para 2009.	Objectivo superado: Plano apresentado à Direcção em 26 DEZ 2008
4 Elaborar Plano de Actividades e QUAR para o ano de 2009.	Planificar a actuação do Serviço.	Objectivo superado: Elaboração do Plano de Actividades e QUAR para o ano de 2009.
5 Realizar a recolha e tratamento estatístico de dados sobre imigração e asilo referente ao ano de 2008.	Disponibilização de informação estatística.	Objectivo superado: validação e consolidação dos dados estatísticos sobre população estrangeira de 2007/2008. Remessa ao EUROSTAT de dados nacionais sobre asilo, prevenção de entrada, permanência de ilegais e afastamentos; ao Grupo CIREFI de dados sobre "passadores" e suas vítimas e à Comissão Europeia dos dados para efeito dos Fundos Comunitários fronteiras externas, integração, retorno a asilo.
6 Responder a questionários comunitários e internacionais, no âmbito da informação estatística	Sistematizar a informação estatística sobre população estrangeira residente em Portugal	Participação nos Grupos de Trabalho de estatísticas das Migrações (Eurostat), nos Projectos Delphi, Prominstat e da OCDE. (*)

Observações:

(1) Objectivo operacional do SEF (QUAR e Departamento)

(2) Objectivo operacional previsto nas Grandes Opções do Plano para 2008 (Lei n.º 31/2007, de 10 de Agosto) para o SEF (opção 4ª)

(*) Projectos e Actividades adicionados no decurso do ano de 2008.

UNIDADE ORGÂNICA: DIR. REG. ALGARVE
PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos	
PROJECTOS			
1	DRA/DRED – Loja do Cidadão de Faro (LC)	Transferência do DRED e atendimento ao público para o espaço da futura LC, prevendo-se a concretização deste objectivo, no âmbito de responsabilidades assumidas pelo SEF. Aproximação aos cidadãos através da melhoria das condições de atendimento público	Objectivo não superado: não se procedeu à abertura da LC de Faro por razões não imputáveis ao SEF.
2	Mudança de instalações da delegação de Portimão no início do segundo semestre	Aproximação aos cidadãos através da melhoria das condições de atendimento público	Objectivo superado: Mudança de instalações em MAIO/2008.
3	Mudança de instalações na delegação de Albufeira até ao final do ano	Aproximação aos cidadãos através da melhoria das condições de atendimento público	Objectivo não superado: Motivo não imputável à DRA
ACTIVIDADES			
1	DRIF/Afastamentos	Trabalho com a acção social da Câmara Municipal de Faro tendo em vista o afastamento de cidadãos estrangeiros em situação de indigência. Trabalho efectuado com êxito e que levou à concretização de muitos afastamentos de cidadãos originários do Leste da Europa.	Objectivo superado: Afastamento de 26 indigentes na área da DRAlgarve (10 em Faro)
2	DRIF/Investigação Criminal – Cooperação Internacional bilateral e participação em reunião preparatória do Eurojust em Haia.	Reunião de âmbito bilateral, em Madrid, numa primeira fase, com o Corpo Nacional de Polícia de Espanha, previamente articulado com o Ministério Público. Face à dimensão transnacional da associação criminosa sob investigação promoveu-se uma reunião do Eurojust, em Haia (inédito em processos-crime sob investigação do SEF), envolvendo investigadores e Magistrados de Espanha, Itália e Portugal, países alvo mais importantes da associação criminosa sob investigação a partir do seu país de origem: a Ucrânia	Objectivo superado: desencadeamento da Operação TRUFAS-ODESSA em vários países da EU (Portugal, Espanha, Itália, Hungria, Eslováquia e Polónia) sob coordenação da EUROPOL, que culminou na detenção de mais de 70 pessoas, 11 das quais em Portugal e ainda outras 4 em cumprimento de Mandados de Detenção Europeus emitidos por Portugal.
3	DRIF	Participação em palestras do projecto nacional de combate ao Tráfico de Seres Humanos, "Não estás à venda", abrangendo toda a comunidade escolar do distrito de Faro em estreita colaboração com a Direcção Regional de Educação do Algarve.	Objectivo superado: realizadas mais de 20 campanhas em Hospitais e Estabelecimentos de ensino no Algarve, com assistência global de várias centenas de pessoas, podendo se considerar ter obtido uma boa receptividade.
4	DRIF	Aumento de 10%, face ao ano transacto, do índice acções de fiscalização	Objectivo superado: aumento do n.º acções de fiscalização 29%
5	DRIF/Núcleo de Análise de Informação	Participação directa no projecto de análise e troca de informação associado ao I2 e Analyst Notebook. Actividade em parte concretizada no apoio a diversos processos-crime sob investigação na DRA.	Objectivo superado: integração no grupo de trabalho criado no âmbito do projecto i2SEF (concluído no último trimestre de 2008), com a formação de 2 elementos deste Núcleo nas ferramentas de análise i2 (Analyst's Notebook v7, iBase v5 e iBridge v3).
6	PF002	Impulsionar o SCEF no Aeroporto de Faro	Objectivo superado: Aumento de utilização do SCEF, deveu-se sobretudo a uma maior utilização das <i>smart-gates</i> por parte dos passageiros, que triplicou entre o ano 2007 e 2008
7	Aumento da investigação criminal a partir de informação produzida pelo SEF	Meta considerando os inquéritos registados até SET/08: 39 NUIPC	Objectivo superado: 53 NUIPC registados

UNIDADE ORGÂNICA: DIR. REG. AÇORES
PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição		Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS			
1	Intensificação das acções de fiscalização	Aumento de 10%, relativamente ao ano de 2007	Objectivo superado: Aumento de 21,4%
2	Informação associada à imigração ilegal	Aumento inquéritos em 25%, face ao ano de 2007	Objectivo superado: Aumento de 200%
3	Melhoria das condições de atendimento	Redução em 5% do tempo médio de espera	Objectivo superado: Redução em 12,5%
4	Melhoria da qualidade dos serviços	Redução em 20% do tempo de tratamento processual, face aos prazos legais	Objectivo superado: Redução em cerca de 80%
5	Redução de gastos em combustíveis, telecomunicações e consumíveis	Redução do valor dos gastos em 3%	Objectivo superado: Redução do valor dos gastos em 3% Redução em 16%
ACTIVIDADES			
1	Estruturação sectorial do plano regional de fiscalização	Aumento global das acções a desenvolver	Objectivo superado: Aumento de 52 acções
2	Valorização da informação recolhida a partir do DRED	Aumento do número de inquéritos	Objectivo superado: Aumento de 04 inquéritos
3	Racionalizar os recursos humanos disponíveis face à identificação dos períodos de maior afluência de CE's	Redução do tempo médio de espera	Objectivo superado: Redução de 08 para 07 minutos
4	Reajustamento dos processos de circulação de informação por via digital	Redução do tempo de tratamento processual	Objectivo superado: Redução de 6 dias para 5,4
5	Identificação das práticas susceptíveis de conduzir a desperdício de meios, com vista à sua correcção	Redução do valor dos gastos	Objectivo superado: Redução de -23% consumo combustíveis; de -15% nas telecomunicações; e de -12% nos consumíveis

Observações:

Foram cumpridos integralmente os objectivos delineados.

UNIDADE ORGÂNICA: DIR. REG. CENTRO
PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição		Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS			
1	Utilização progressiva do agendamento automático	Diminuição do tempo médio de espera, face a 2007 Meta: 17' 33"	Objectivo superado: tempo médio de espera – de 15m23s.
2	Sistemática uniformização de procedimentos.	Diminuição do tempo de tratamento processual de renovação (RAR), concessão (CAR) e reagrupamento familiar (RF), face aos prazos legais (30, 60 e 90 dias, respectivamente): Meta: diminuição entre 15 e 19% face ao prazo legal	Objectivo superado: redução superior a: <ul style="list-style-type: none"> • RAR: 8 dias (27%) • CAR: 25 dias (42%) • RF: 30 dias (33%)
3	Relatórios de fiscalização objectivos na informação, análise, desenvolvimento e proposta.	Rentabilização da informação associada à imigração ilegal e tráfico de pessoas, resultante da actividade do serviço, aumentando em 10% o número de inquéritos iniciados por esta via, face a 2007	Objectivo superado: acréscimo em 50% do número de inquéritos iniciados através da actividade do serviço.
4	Planeamento semanal das acções de fiscalização numa perspectiva de toda a DRCentro	Aumento das acções de fiscalização Meta: 893 acções	Objectivo superado: aumento de 39,71%
5	Gestão dos consumos associados à actividade operacional	Redução de gastos em combustíveis, comunicações móveis e outros consumíveis. Meta: diminuição entre 3 e 5% de cada um dos itens face a valores de 2007	Objectivo superado: redução global de cerca de 38% na despesa.
ACTIVIDADES			
1	Marcação por agendamento automático, de forma progressiva nos vários departamentos, assegurando ocupação plena dos tempos de funcionamento do "front-office"		Implementação do agendamento automático em Coimbra, Figueira da Foz e Aveiro.
2	Avaliação trimestral dos mecanismos de recepção, instrução e decisão dos pedidos de documentos		Trimestralmente todas as Unidades Orgânicas da DRCentro elaboram e deram conhecimento do ponto de situação relativamente ao cumprimento dos Objectivos da DRCentro, no qual se incluía a redução dos prazos legais de instrução processual
3	Digitalização e transmissão das peças essenciais dos processos por e-mail (necessidade de digitalizadores para todos os departamentos e sectores de trabalho)		Todos os processos de Contra-ordenação, Expulsão, reapreciação, concessão de AR a título extraordinário, concessão de ERLD passaram a ser transmitidos, analisados e despachados por via informática. Todos os pedidos relativos a férias, substituições, justificações de faltas, etc. passaram a ser transmitidos, analisados e despachados por via informática. Todos os pedidos de Ajuste Directo passaram a ser transmitidos, analisados e decididos por via informática.
4	Implementar a elaboração imediata e fundamentada relatórios/informações e		Todas as Operações de Fiscalização são seguidas de imediato Relatório Operacional, o

	assegurar o seu seguimento		qual é sempre transmitido ao DRIF, DR e unidades cujo respectivo conteúdo possa directamente interessar.
5	Garantir a troca de informações, partilha de resultados e promovendo reuniões regulares entre departamentos		Realizaram-se 5 reuniões de trabalho com todas unidades orgânicas, subordinadas a assuntos operacionais, documentais e gestão administrativa e de recursos humanos
6	Envolver vários departamentos em projectos de avaliação e melhoria de processos comuns - PCO's, PEA's, PID's, etc		As Delegações de Aveiro e Leiria, em articulação com o DRIF organizaram modelo de Processo de Imputação de Despesas, difundido para aplicação em toda a DRCentro
7	Proposta de abate de viaturas cujos custos de manutenção, após ponderação, o aconselhem.		Abate e substituição de algumas viaturas
8	Definição de "plafonds" de consumo quer de telemóveis quer de outros consumíveis, ajustáveis à realidade do SEF		Aguardou-se durante todo o ano de 2008 o envio de dados corrigidos pela DCGA o que não chegou a ocorrer

Observações:

Foram cumpridos integralmente os objectivos delineados.

Para além dos objectivos contratualizados, a Direcção Regional do Centro esteve envolvida noutros projectos, durante este período de avaliação, considerando-se importante destacar:

- Participação de forma expressiva na Campanha "Não estás à venda", tendo efectuado cerca de 55 acções a nível de toda a DR Centro, envolvendo uma equipa de Inspectores, Inspectores Adjuntos Principais e Inspectores Adjuntos num total de 13 elementos;
- Participação intensa em acções da Frontex, destacando as seguintes: RABIT's, HERA 2008, HERACKLES, POSEIDON, JO KRAS 2008 e JO ATLAS III;
- Participação em Operações internacionais, em articulação com outros serviços congéneres: Operação Alto Impacto (Primavera e Outono), Operação TRANSPOL (envolvendo 14 elementos CIF);
- Participação de Inspectores em Reuniões Internacionais: Reunião Preparatória JO Minerva Frontex (Polónia), Reunião UE Preparação Manual Boas Práticas CCPA (Bruxelas), Mid Level Course for BG Frontex (DE, HUN, LIT, FIN), Reuniões Grupo Vistos (Bruxelas), Reuniões EUROMED (Bruxelas e Marrakech), Reunião GDISC (Dublin), Reunião do Grupo de Trabalho no âmbito da Iniciativa Sueca DQ 2006/960/JAI (Bruxelas), Conferência OSCE "Investigações de sucesso no Tráfico de Seres Humanos – desafios e boas práticas" (Helsínquia);
- Forte aposta na Formação, tendo sido assistidos 46 cursos, envolvendo cerca de 140 funcionários de todas as carreiras do SEF, num total aproximado de 2600 horas de formação;
- Inauguração das novas instalações das Delegações de Viseu, Guarda e Castelo Branco;
- Abertura do CCPA de Vilar Formoso, encontrando-se o novo modelo em funcionamento desde o dia 29 de Dezembro de 2008;
- Celebração de Protocolo de Colaboração com Associação Integrar;
- Realização de Estágio Curricular, no âmbito de Protocolo celebrado com a Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.

**UNIDADE ORGÂNICA: DIR. REG. LISBOA, VALE DO TEJO E
ALENTEJO**
PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
PROJECTOS		
1	Organização de uma conferência sobre a imigração no Baixo Alentejo, numa óptica de perspectivar o futuro face aos novos desafios emergentes	Obter índice de satisfação "muito Favorável" em 60% do total dos inquéritos colhidos
		Objectivo superado: Organização conjunta da Câmara Municipal de Beja e da Delegação Regional do SEF de Beja, realizado a 3 e 4 de Outubro. <ul style="list-style-type: none"> • N.º participantes: 358 • N.º inquéritos recolhidos: 112 • Índice de satisfação: 63%
2	Manual de Atendimento/Instrução	Uniformização de procedimentos na DRLVTA através da elaboração e divulgação de um Manual de Boas Práticas de atendimento e de instrução processual descritivo de toda a actividade desenvolvida, acompanhado de acções de formação locais
		Objectivo não superado: O Manual de Boas Práticas de atendimento não foi implementado atenta a aplicação do <i>Workflow</i> em projecto-piloto; (Não superado) Foi implementado o manual de Boas Práticas de instrução em todas as unidades de instrução <i>BackOffice</i> . (superado)
3	Abertura de um novo posto de atendimento na Reboleira, com utilização de novas tecnologias – <i>Workflow</i> – e consequente desmaterialização dos processos.	Diminuição do tempo médio de instrução em 10% relativamente aos prazos legais, nos processos trabalhados em <i>Workflow</i> .
		Objectivo superado: Inauguração do PA da Reboleira em 12/02/2008, com a implementação em projecto-piloto do <i>Workflow</i> . Tempo médio de instrução: 2 Dias
4	Aprofundar a cooperação com as Autoridades civis, no âmbito dos Pactos Territoriais dos municípios de Seixal, Barreiro e Sesimbra no âmbito dos pactos e do SEF Móvel.	Aprofundar conhecimentos relativamente às comunidades imigrantes residentes nos respectivos concelhos.
		Objectivo superado: Estabelecido acordo no Município do Seixal de cooperação no Espaço Cidadania que se traduz na prática em resposta a informações sobre a situação processual de cidadãos e informações gerais. Programa SEF em Movimento: 2 deslocações por mês.
5	Elaboração de programa informático de registo de licenças de acesso às zonas internacionais dos PFM.	Facilidade de consultar no âmbito das fiscalizações às Zonas Internacionais
		Objectivo superado: desenvolvimento de uma aplicação a nível local
6	Proceder à microfilmagem ou digitalização de, pelo menos, 60% dos processos de estrangeiros.	Libertação de espaço e organização dos arquivos
		Objectivo atingido: preparação dos processos para microfilmagem e início dos trabalhos. Verificou-se um atraso nos prestadores de serviços externos.
7	Elaboração de um plano interno de contingência e resposta expedita – PICOREX	Dotar o serviço de um plano que permita uma maior rapidez e eficácia em situações de emergência e que exijam uma resposta do SEF. Prevendo-se o seu término em final de Novembro de 2008
		Objectivo superado: Elaborado plano de contingência. O exercício final que decorreu de 14 a 16/10/2008. Divulgação à DN/SEF em 27/11/2009.
8	Projecto de transição dos PMF's para CCPA's	Preparar a transição dos PMF's para CCPA's, prevendo as necessárias alterações físicas e procedimentais para a implementação dos CCPA's.
		Avocado pela DN/SEF

ACTIVIDADES			
1	Tempo médio de espera	Diminuição do tempo médio de espera de 70 minutos em 2007 para o máximo de 60 minutos em 2008. Supera claramente se não exceder os 50 minutos	Objectivo superado: Redução do tempo médio de espera para 40 minutos
2	Atendimento e instrução de pedidos de concessão ou renovação de títulos de residência	Aumento da eficácia no <i>FrontOffice</i> , através da delegação de novas competência e desconcentração dos locais de atendimentos ao público, como forma de diminuição do número de novos processos remetidos para instrução do <i>BackOffice</i> , assim como, diminuição do tempo de entrega do título de residência aos requerentes.	Objectivo superado: instrução e decisão em <i>FrontOffice</i> de 85% dos pedidos, com a redução do tempo médio de entrega dos títulos de residência para 38 dias

Observações:
<p>Necessidades da DRLVTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investimento urgente investir na adequação do <i>workflow</i> e na digitalização dos processos nos postos de atendimento da Matinha, António Augusto Aguiar, Setúbal e Cascais. • Reforço da capacidade operacional, em especial no CCPA, mediante a colocação de mais efectivos

UNIDADE ORGÂNICA: DIR. REG. MADEIRA
PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008

Designação/Descrição		Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos
ACTIVIDADES			
1	Atendimento dos utentes do SEF	Maior rapidez no atendimento com a obtenção de um tempo médio de espera dos utentes de 30 minutos na Loja do Cidadão do Funchal	Objectivo superado: tempo médio de espera alcançado 23,36m
2	Instrução dos processos individuais de cidadãos estrangeiros	Diminuição de 10% no tempo médio de instrução dos processos individuais relativamente aos prazos legais: 90 dias para reagrupamentos familiares (RF), 60 dias para concessões de AR's (CAR) e 30 dias para renovações de AR's (RAR) nos processos que reúnam todos os elementos necessários no momento do requerimento	Objectivo superado: redução em <ul style="list-style-type: none"> • RAR: 26 dias (13%) • CAR: 41 dias (36%) • RF: 45 dias (50%)
3	Actividade fiscalizadora da DR Madeira	Reforço da acção fiscalizadora - Aumento de 25% das acções de fiscalização efectuadas pela DR da Madeira em relação ao ano 2007	Objectivo superado: aumento de 1496,5%
4	Controlo documental de passageiros no PF004 do Aeroporto da Madeira	Celeridade do controlo documental com diminuição de 10% do tempo médio de espera por passageiro nas entradas (20 minutos em 2007) e nas saídas (sem dados em 2007)	Objectivo superado: <ul style="list-style-type: none"> • Entradas: 7,36m • Saídas = 2,29m
5	Redução de gastos na DR da Madeira	Diminuição em 3% dos gastos em litros de combustíveis, comunicações e consumíveis (material de escritório)	Objectivo superado: redução de gastos com combustíveis em 9,81%, com comunicações em 9,17% e com consumíveis em 35,60

Observações:

--

UNIDADE ORGÂNICA: DIR. REG. NORTE**PROJECTOS E ACTIVIDADES PARA 2008**

Designação/Descrição	Objectivos/Resultados a atingir	Resultados Atingidos	
ACTIVIDADES			
1	Melhoria do serviço prestado ao cidadão	Diminuição em 5% do tempo média de espera para atendimento e em 15% relativamente aos prazos legais o tempo médio de instrução processual	Objectivo superado: Diminuiu o prazo médio de espera em 13,36% e o tempo médio de instrução em 76,64%.
2	Reforço da actividade fiscalizadora	Aumento em 10% do número de acções de fiscalização	Objectivo superado: Aumento em 388,9%.
3	Redução de gastos	Diminuição de despesas com telemóveis (3%), consumíveis (3%) e combustíveis (3%)	Objectivo superado: Diminuição de 25% de gastos em telemóveis, de 15% em consumíveis e de 12,12% em combustíveis.

Observações: