

2020

# Relatório de Atividades



## FICHA TÉCNICA

**Título**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

**Editor**

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

**Conceção técnica**

Gabinete de Estudos, Planeamento e Formação | GEPF

**Data de edição**

14-abr-21

**Contactos**

Av. do Casal de Cabanas  
Urbanização Cabanas Golf, 1, Torre 3, Piso 2  
2734-506 Barcarena, Oeiras

Telf: 214 236 000 / 965 903 600

Fax: 214 236 640

[sef@sef.pt](mailto:sef@sef.pt)

[www.sef.pt](http://www.sef.pt)

**Agradecimento**

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

**Índice**

<b>PREÂMBULO</b> .....	5
<b>NOTA INTRODUTÓRIA</b> .....	6
<b>I. ENQUADRAMENTO</b> .....	7
<b>1. BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL</b> .....	7
<b>2. O SEF</b> .....	9
<b>2.1. Missão, Visão e Valores</b> .....	9
<b>2.2. Atribuições</b> .....	10
<b>2.3. Estrutura Orgânica</b> .....	11
<b>2.4. Beneficiários do SEF e serviços prestados</b> .....	13
<b>2.4.1. Stakeholders</b> .....	13
<b>2.4.2. Serviços prestados</b> .....	14
<b>2.5. Evolução legislativa</b> .....	16
<b>3. ORIENTAÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS PROSEGUIDAS PELO ORGANISMO</b> .....	20
<b>3.1. Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais</b> .....	20
<b>3.2. Matriz de relacionamento de objetivos</b> .....	21
<b>II. AUTOAVALIAÇÃO</b> .....	22
<b>1. QUAR 2020– ANÁLISE DOS RESULTADOS E DESVIOS ALCANÇADOS</b> .....	22
<b>1.1. Avaliação individual dos resultados relativos aos objetivos QUAR 2020</b> .....	25
<b>1.2. Contributo dos resultados alcançados para os objetivos estratégicos</b> .....	34
<b>1.3. Qualidade dos Serviços Prestados pelo SEF</b> .....	34
<b>1.4. Reclamações no “Livro Amarelo”</b> .....	35
<b>1.5. Principais condicionantes da atividade em 2020</b> .....	40
<b>1.6. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho</b> .....	42
<b>1.7. Boas práticas nacionais e internacionais</b> .....	44
<b>1.8. Audição de dirigentes e de chefias intermédias no processo de autoavaliação</b> .....	46
<b>III. AVALIAÇÃO DA AFECTAÇÃO DE RECURSOS PREVISTOS</b> .....	47
<b>1.1. Recursos Humanos</b> .....	47
<b>1.2. Recursos Financeiros</b> .....	48
<b>1.2.1. Análise da execução orçamental</b> .....	48
<b>1.2.2. Orçamento do SEF</b> .....	55
<b>1.2.3. Transferências para o MAI</b> .....	58
<b>1.2.4. Publicitação dos gastos em publicidade</b> .....	59
<b>IV. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2020 POR UNIDADE ORGÂNICA</b> .....	60
<b>Gabinete de Apoio às Direções Regionais (GADR)</b> .....	61
<b>Gabinete de Asilo e Refugiados (GAR)</b> .....	61

---

<b>Gabinete de Estudos, Planeamento e Formação (GEPF)</b> .....	61
<b>Gabinete de Inspeção (GI)</b> .....	62
<b>Gabinete Jurídico (GJ)</b> .....	62
<b>Gabinete de Recursos Humanos (GRH)</b> .....	62
<b>Gabinete de Sistemas de Informação (GSI)</b> .....	63
<b>Gabinete de Relações Internacionais, Cooperação e Relações-Públicas (GRICRP)</b> .....	63
<b>Gabinete Técnico de Fronteiras (GTF)</b> .....	64
<b>Direção Central de Gestão e Administração (DCGA)</b> .....	64
<b>Direção Central de Imigração e Documentação (DCID)</b> .....	65
<b>Direção Central de Investigação (DCINV)</b> .....	65
<b>Direção de Fronteiras de Lisboa (DFL)</b> .....	65
<b>Direção Regional dos Açores (DRAç)</b> .....	66
<b>Direção Regional do Algarve (DRA)</b> .....	66
<b>Direção Regional do Centro (DRC)</b> .....	66
<b>Direção Regional de Lisboa e Vale do Tejo (DRLVTA)</b> .....	67
<b>Direção Regional da Madeira (DRM)</b> .....	67
<b>Direção Regional do Norte (DRN)</b> .....	67
<b>V. AVALIAÇÃO FINAL</b> .....	68
<b>1. APRECIÇÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS</b> .....	68
<b>1.1. MENÇÃO PROPOSTA PELO DIRIGENTE MÁXIMO DO SERVIÇO COMO RESULTADO DA AUTOAVALIAÇÃO, DE ACORDO COM O N.º 1 DO ARTIGO 18.º DA LEI N.º 66-B/2007, DE 28 DE DEZEMBRO, ALTERADA PELA LEI 66-B/2012 DE 31 DE DEZEMBRO</b> .....	69
<b>VI. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA</b> .....	70
<b>VII. ANEXOS</b> .....	71
<b>ANEXO I   Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes</b> .....	71
<b>ANEXO II   Avaliação do Sistema de Controlo Interno</b> .....	71
<b>ANEXO III   Balanço Social 2020</b> .....	71
<b>ANEXO IV   Relatório Anual de Formação 2020</b> .....	71
<b>ÍNDICE DE TABELAS</b> .....	72
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	72
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	72
<b>ÍNDICE DE QUADROS</b> .....	73
<b>ABREVIATURAS E SIGLAS</b> .....	74

## **PREÂMBULO**

O Relatório de Atividades, é um instrumento de gestão e de enquadramento institucional, que visa a apresentação das atividades anuais desenvolvidas pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), e obedece ao disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, e pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, incorporando também o relatório sobre os quadros do Balanço Social e o Relatório Anual de Formação, facultando, desta forma, uma visão global do desempenho da organização.

O documento tem como objetivo apresentar sucintamente a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos e atividades relevantes desenvolvidas no ano de 2020.

## **NOTA INTRODUTÓRIA**

A estrutura do presente relatório compreende sete capítulos. No primeiro é apresentada uma breve análise conjuntural da atividade, com menção das orientações gerais e específicas definidas. No segundo capítulo procede-se à autoavaliação do SEF, evidenciando os resultados alcançados, face aos objetivos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilidade (QUAR). No terceiro capítulo, é executada a avaliação da afetação dos recursos previstos. As atividades desenvolvidas em 2020, por Unidade Orgânica, são apresentadas no quarto capítulo e a avaliação final do Serviço, com a apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados, no quinto capítulo. No sexto capítulo são apresentadas as medidas de modernização administrativa e no último capítulo é direcionado aos Anexos dos seguintes documentos: Modelo de Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes (Anexo 1), Caracterização do Sistema de Controlo Interno (Anexo 2), o Balanço Social (Anexo 3) e o Relatório Anual de Formação 2020 (Anexo 4).

## I. ENQUADRAMENTO

## 1. BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL

O SEF detém competências na área da investigação criminal e de natureza administrativa nos domínios da entrada, permanência e afastamento de estrangeiros em território nacional, bem como na emissão do passaporte comum português. Neste contexto, a abordagem seguida procura ilustrar o contexto externo e a implementação das políticas de imigração e asilo.

CONTEXTO	DESCRIÇÃO
<b>POLÍTICO</b>	<p style="text-align: center;"><b>Perspetiva União Europeia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda Europeia para as Migrações (Resposta à pressão migratória no Mediterrâneo); Consolidação de uma política comum e um quadro legal harmonizado de imigração e asilo;</li> <li>• Maior coerência na gestão das fronteiras externas com a operacionalização das Agências Europeias FRONTEX e EASO.</li> <li>• Promoção da cooperação e de um ambiente de confiança e interação entre as diversas autoridades policiais e judiciárias nacionais.</li> <li>• Desenvolvimento de mecanismos de combate ao terrorismo e à criminalidade organizada.</li> <li>• Alteração ao Código das Fronteiras Schengen que obriga os Estados-Membros a controlar sistematicamente por confronto com as bases de dados pertinentes todas as pessoas, mesmo as que gozem do direito de livre circulação nos termos da legislação da UE (isto é: os cidadãos da UE e os seus familiares que não tenham cidadania da União), quando atravessarem as fronteiras externas.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Perspetiva Nacional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Imigração e Asilo (Atração e Admissão, Permanência, Integração, Retorno).</li> <li>• Política de Segurança Interna (Consolidação do Sistema de Segurança Interna, Contributo no domínio da Admissão: Vistos e Controlo de Fronteiras, Inspeção e fiscalização da permanência e atividade dos estrangeiros em território nacional).</li> <li>• Política Criminal (Prevenção e investigação de criminalidade violenta e grave ou organizada relacionada com o fenómeno migratório – auxílio à imigração ilegal e criminalidade conexa, tráfico de pessoas, casamentos de conveniência; Proteção de vítimas especialmente vulneráveis, em particular os imigrantes).</li> <li>• Promoção da efetiva participação nacional nos organismos de gestão de fluxos fronteiriços.</li> <li>• Articulação estratégica e operacional com as demais forças e serviços de segurança no âmbito das respetivas responsabilidades em matéria de estrangeiros e fronteiras, investigação criminal, segurança pública, informações e proteção civil.</li> <li>• Racionalização da utilização dos meios existentes.</li> <li>• Estabelecimento de mecanismos permanentes de colaboração e articulação com os demais organismos que versem sobre as áreas da segurança interna, justiça e defesa.</li> <li>• Reforço das parcerias internacionais na área da gestão de fluxos fronteiriços, prosseguindo-se a luta contra a imigração clandestina e o tráfico de seres humanos.</li> </ul>
<b>ECONÓMICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quebra acentuada da atividade económica mundial e, por conseguinte, forte contração da economia portuguesa em resultado do choque económico provocado pela pandemia da doença COVID-19 e das medidas de contenção implementadas;</li> <li>• Conjuntura económica nacional: vincada pela queda expressiva e recuperação lenta da atividade económica, sobretudo resultante da redução da atividade da indústria/comércio/serviços; da deterioração do mercado de trabalho e da maior instabilidade dos mercados financeiros internacionais (registo de queda abrupta do PIB, do comércio internacional e do investimento; da contração do consumo público; cenário modesto para a inflação e uma taxa de desemprego em alta).</li> <li>• Contração da atividade económica em setores com impacto na atuação do SEF, sobretudo o Turismo (controlo de fronteiras, controlo da permanência, contratação laboral e alojamento em estabelecimentos hoteleiros e afins).</li> </ul>

<b>SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crise pandémica ocasionada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2 e da doença COVID-19 e a incerteza sobre os seus efeitos e duração.</li> <li>• Fenómenos de risco que se configuram como potenciais ameaças à segurança interna: terrorismo, tráfico de armas e estupefacientes, ciberameaças, associações criminosas (tráfico de pessoas).</li> <li>• Pressão migratória no Mediterrâneo, alteração da natureza dos fluxos migratórios (África, América Latina e Ásia).</li> <li>• População estrangeira residente em território nacional - nacionalidades mais representativas: Brasil, Reino Unido, Cabo Verde, Roménia, Ucrânia, Itália, China, França, Índia e Angola.</li> <li>• Crise demográfica em Portugal - saldo populacional natural negativo.</li> </ul>
<b>TECNOLOGICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolução rápida dos instrumentos e tecnologias associadas à identificação e documentação de segurança (biometria e controlo de fronteira inteligente).</li> <li>• Evolução dos principais sistemas de grande escala no contexto da União Europeia (Sistema de Informação Schengen, EURODAC, Sistema de Informação de Vistos) e tendência para maior integração dos sistemas (<i>SmartBorders Package</i>).</li> <li>• Aproveitamento das tecnologias de informação e redes sociais pelas redes de criminalidade organizada.</li> <li>• Financiamento europeu para projetos de inovação e implementação de tecnologias no domínio da segurança interna.</li> </ul>
<b>LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei orgânica do SEF (DL n.º 252/2000, de 16 de outubro, alterado pelos DL n.º 290-A/2001, de 17 novembro, DL n.º 121/2008, de 11 de julho e DL n.º 240/2012, de 6 de novembro).</li> <li>• Leis de Imigração (Lei n.º 23/2007, de 4 de julho, alterada pela alterada pelas Leis 29/2012 de 9 de agosto, 56/2015, de 23 de junho, 63/2015, de 30 de junho 59/2017 de 31 de julho e 102/2017, de 28 de agosto), Asilo (Lei n.º 27/2008, de 30 de junho, alterada pela Lei n.º 26/2014, de 5 de maio) e Livre Circulação de Cidadãos da UE (Lei n.º 37/2006, de 9 de agosto).</li> <li>• Leis Penal e Processual Penal e de Organização da Investigação Criminal (Lei n.º 49/2008, de 27 de agosto, alterada pela Lei n.º 34/2013, de 16 de maio, Lei n.º 38/2015, de 11 de maio e Lei n.º 57/2015, de 23 de junho).</li> <li>• Lei de Segurança Interna (Lei n.º 53/2008, de 29 de agosto, alterada pela Lei n.º 59/2015, de 24 de junho).</li> <li>• Outros diplomas respeitantes ao Sistema de Segurança Interna, do Sistema de Informações da República Portuguesa, do Sistema de Investigação Criminal e do Sistema de Proteção Civil.</li> <li>• Plano Nacional de Implementação do Pacto Global das Migrações (Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2019).</li> <li>• Plano de Ação para a Prevenção e o Combate ao Tráfico de Seres Humanos (2018/2021).</li> <li>• Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação 2018-2030 (ENIND) (Resolução do Conselho de Ministros n.º 61/2018 de 21 de maio).</li> <li>• III Plano de Ação para a Implementação da Resolução do Conselho de Segurança das Nações Unidas n.º 1325 (2000) sobre Mulheres, Paz e Segurança (2019-2022)</li> <li>• Estratégia para a Inovação e Modernização do Estado e da Administração Pública 2020-2023 (Resolução do Conselho de Ministros n.º 55/2020, de 31 de julho).</li> </ul>

**Tabela 1** | Caraterização do ambiente externo do SEF



## 2. O SEF

### 2.1. Missão, Visão e Valores

O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) é um serviço de segurança, dotado de autonomia administrativa, integrado no Ministério da Administração Interna, que desenvolve a sua atuação de acordo com o que estipulado no Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 240/2012, de 6 de novembro, que define a sua estrutura orgânica e atribuições. Na **Figura 1** apresenta-se a Missão, Visão e Valores que norteiam a atuação do SEF.

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 processos de pedido de asilo, na salvaguarda da segurança interna e dos direitos e liberdades individuais no contexto global da realidade migratória.
Visão	Construir um serviço de segurança próximo dos cidadãos, ativo e eficaz na gestão dos fluxos migratórios e na construção do espaço alargado de liberdade, segurança e justiça.
Valores	Proximidade com os cidadãos estrangeiros Modernização e eficácia Salvaguarda do interesse público Qualificação dos colaboradores

**Figura 1** | Missão, Visão e Valores

No quadro da política de segurança interna, tem como objetivos:

1. Assegurar o controlo das pessoas nas fronteiras, dos estrangeiros em território nacional.
2. Prevenir e combater a criminalidade relacionada com a imigração ilegal e tráfico de seres humanos.
3. Promover, coordenar e executar as medidas e ações relacionadas com estas atividades e com os movimentos migratórios.
4. Gerir os documentos de viagem e de identificação de estrangeiros.
5. 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 Europeia, bem como em organizações ou eventos internacionais relativos à sua área de atuação.

## 2.2. Atribuições

De acordo com o Decreto-Lei n.º 240/2012, de 06 de novembro, que procede à terceira alteração do Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de outubro, que aprova a Lei Orgânica do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, são atribuições do SEF:

Atribuições	Objetivos	Plano interno	<p>§ Vigiar e fiscalizar nos postos de fronteira, incluindo a zona internacional dos portos e aeroportos, a circulação de pessoas, podendo impedir o desembarque de passageiros e tripulantes de embarcações e aeronaves indocumentados ou em situação irregular.</p> <p>§ Impedir o desembarque de passageiros e tripulantes de embarcações e aeronaves que provenham de portos ou aeroportos de risco sob o aspeto sanitário, sem prévio assentimento das cometentes autoridades sanitárias.</p> <p>§ Proceder ao controlo da circulação de pessoas nos postos de fronteira, impedindo a entrada ou saída do território nacional de pessoas que não satisfaçam os requisitos legais exigíveis para o efeito.</p> <p>§ Autorizar e verificar a entrada de pessoas a bordo de embarcações e aeronaves.</p> <p>§ Controlar e fiscalizar a permanência e atividades dos estrangeiros em todo o território nacional.</p> <p>§ Assegurar a realização de controlos móveis de operações conjuntas com serviços ou forças de segurança congéneres, nacionais e espanholas.</p> <p>§ Proceder à investigação dos crimes de auxílio à imigração ilegal, bem como investigar outros com ele conexos, sem prejuízo da competência de outras entidades.</p> <p>§ Emitir parecer relativamente a pedidos de vistos consulares.</p> <p>§ Conceder em território nacional vistos, prorrogações de permanência, autorizações de residência, bem como documentos de viagem nos termos da lei.</p> <p>§ Manter a necessária colaboração com as entidades às quais compete a fiscalização do cumprimento da lei reguladora do trabalho de estrangeiros.</p> <p>§ Instaurar, instruir e decidir os processos de expulsão administrativa de estrangeiros do território nacional e dar execução às decisões de expulsão administrativas e judiciais, bem como acionar, instruir e decidir os processos de readmissão e assegurar a sua execução.</p> <p>§ Efetuar escoltas de cidadãos objeto de medidas de afastamento.</p> <p>§ Decidir sobre a aceitação da análise dos pedidos de asilo e proceder à instrução dos processos de concessão, de determinação do Estado responsável pela análise dos respetivos pedidos e da transferência dos candidatos entre os Estados membros da União Europeia.</p> <p>§ Emitir parecer sobre os processos de concessão de nacionalidade portuguesa por naturalização.</p> <p>§ Analisar e dar parecer sobre os pedidos de estatutos de igualdade formulados pelos cidadãos estrangeiros abrangidos por convenções internacionais.</p> <p>§ Assegurar a gestão e a comunicação de dados relativos à parte nacional do Sistema de Informação de Schengen (NSIS) e, sem prejuízo das competências de outras entidades, de outros sistemas de informação comuns aos Estados membros da Europeia no âmbito do controlo da circulação de pessoas, nomeadamente o Sistema de Informação de Vistos (VIS) e o Sistema de Informação Antecipada de Passageiros (APIS), bem como os relativos ao Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português (SIPEP).</p> <p>§ Cooperar com as representações diplomáticas e consulares de outros Estados, devidamente acreditadas em Portugal, nomeadamente no repatriamento dos seus nacionais.</p> <p>§ Assegurar o cumprimento das atribuições previstas na legislação sobre a entrada, permanência, saída e afastamento de estrangeiros do território nacional.</p> <p>§ Assegurar as relações de cooperação com todos os órgãos e serviços do Estado, nomeadamente com os demais serviços e forças de segurança, bem como organizações não-governamentais legalmente reconhecidas.</p> <p>§ Coordenar a cooperação entre as forças e serviços de segurança nacionais e de outros países em matéria de circulação de pessoas, do controlo de estrangeiros e da investigação dos crimes de auxílio à imigração ilegal e outros com eles conexos.</p> <p>§ Assegurar o planeamento e a execução da assistência técnica necessária ao correto funcionamento dos Centros de Cooperação Policial e Aduaneira (CCPA) em matéria de sistemas de informação, plataformas digitais de trabalho e sistemas de comunicações.</p> <p>§ Emitir o passaporte comum e o passaporte temporário português.</p>
		Plano internacional	<p>§ Assegurar, por determinação do Governo, a representação do Estado Português a nível da União Europeia no Comité Estratégico, Imigração, Fronteiras e Asilo e no Grupo de Alto Nível de Asilo Migração, no Grupo de Budapeste e noutras organizações internacionais, bem como participar nos grupos de trabalho de cooperação policial que versem matérias relacionadas com as atribuições do SEF.</p> <p>§ Garantir, por determinação do Governo, a representação do Estado Português no desenvolvimento do Acervo de Schengen no âmbito da União Europeia.</p> <p>§ Assegurar, através de oficiais de ligação, os compromissos assumidos no âmbito da cooperação internacional nos termos legalmente previstos.</p> <p>§ Colaborar com os serviços similares estrangeira, podendo estabelecer formas de cooperação.</p>

Figura 2| Atribuições do SEF

### 2.3. Estrutura Orgânica

A estrutura orgânica do SEF obedece ao modelo vertical, sob dependência do Ministro da Administração Interna, conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 240/2012, de 6 de novembro, compreendendo os seguintes órgãos e serviços: Diretoria Nacional, Conselho Administrativo, Serviços Centrais e Serviços Descentralizados.

#### DIREÇÃO NACIONAL



#### SERVIÇOS CENTRAIS

Direção Central Gestão e Administração (DCGA)

Direção Central Imigração e Documentação

Direção Central Investigação (DCInv)

#### SERVIÇOS DESCENTRALIZADOS



Figura 3| Organograma do SEF

Os Serviços Descentralizados estão distribuídos pelo território nacional e compreendem 6 (seis) Direções Regionais, com diversas Delegações Regionais, e a Direção de Fronteiras de Lisboa (DFL), conforme apresentado na **Figura 4** – Mapa de distribuição dos Serviços Descentralizados do SEF.



Figura 4 | Mapa de distribuição dos Serviços Descentralizados do SEF

## 2.4. Beneficiários do SEF e serviços prestados

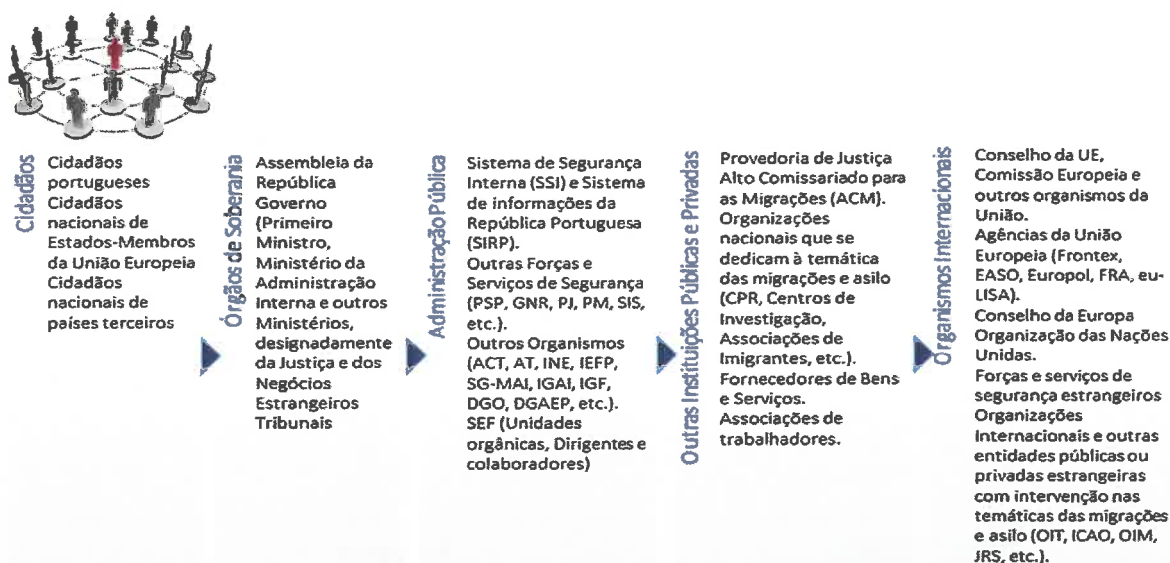
### 2.4.1. Stakeholders

Tendo em conta a natureza e multiplicidade das suas atribuições, o SEF relaciona-se com um universo vasto de interlocutores de natureza heterogénea.

Neste sentido, a sua atuação é dirigida a diversos *stakeholders*, internos e externos, designadamente: Cidadãos, Órgãos de Soberania, Administração Pública, Outras Instituições Públicas e Privadas, Organismos Internacionais.

Estes *stakeholders* representam os beneficiários do SEF.

Importa salientar que a atuação do SEF é orientada para a efetiva prestação de um serviço público de qualidade e de proximidade com os cidadãos, ativo e eficaz na gestão dos fluxos migratórios e na construção do espaço alargado de liberdade, segurança e justiça.



**Figura 5|** Identificação dos principais Stakeholders do SEF

Importa igualmente analisar os utilizadores e interlocutores relativamente ao seu nível de interesse, por forma a adequar a atuação do SEF (Figura 6).

		NÍVEL DE INTERESSE	
		BAIXO	ALTO
<b>PODER</b>	<b>POUCO</b>	<b>Esforço mínimo</b>	<b>Manter informado/estretar colaboração</b>
		Organismos Internacionais Fornecedores de bens e serviços	Outras Instituições Públicas e Privadas Associações de trabalhadores
	<b>MUITO</b>	<b>Manter satisfeito</b>	<b>Gerir em proximidade</b>
		Administração Pública	Cidadãos Órgãos de soberania Unidades Orgânicas do SEF Dirigentes e Colaboradores

**NOTAS:**

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

**Figura 6|** Matriz de utilizadores e interlocutores

### 2.4.2. Serviços prestados

No âmbito da prossecução da sua missão, o SEF, presta uma multiplicidade de serviços assente em duas áreas de negócio basilares: Documentação e Fiscalização, que interagem e se complementam entre si, conforme demonstra a Figura 7.


**Figura 7|** Serviços prestados pelo SEF

Não obstante os serviços prestados, o SEF ainda engloba e desenvolve um conjunto diversificado e um amplo portefólio de atividades e de outros serviços que concorrem para a prestação das áreas de negócio, designadamente: sistemas de informação, planeamento, formação, gestão, consultoria jurídica, comunicação e controlo interno.

Anualmente, as várias Unidades Orgânicas do SEF concedem o seu contributo, por área de negócio, designadamente:

<b>SERVIÇOS</b>	<b>UNIDADES ORGÂNICAS</b>
<b>CONTROLO DE FRONTEIRAS</b>	Direções Regionais Direção de Fronteiras de Lisboa Gabinete Técnico de Fronteiras
<b>CONTROLO DE PERMANÊNCIA</b>	Direções Regionais Gabinete de Apoio às Direções Regionais
<b>AFASTAMENTO</b>	Diretoria Nacional
<b>ASILO E PROTEÇÃO SUBSIDIÁRIA</b>	Gabinete de Asilo e Refugiados
<b>INVESTIGAÇÃO CRIMINAL</b>	Direção Central de Investigação
<b>GESTÃO E PERITAGEM DOCUMENTAL</b>	Direção Central de Imigração e Documentação Gabinete de Sistemas de Informação
<b>EMISSÃO DO PASSAPORTE ELECTRÓNICO PORTUGUÊS</b>	Direção Central de Imigração e Documentação
<b>REPRESENTAÇÃO DO ESTADO PORTUGUÊS E COOPERAÇÃO INTERNACIONAL</b>	Gabinete de Relações Internacionais, Cooperação e Relações Públicas Gabinete de Asilo e Refugiados Gabinete Técnico de Fronteiras Gabinete de Sistemas de Informação Direção Central de Imigração e Documentação Direção Central de Investigação Gabinete de Estudos, Planeamento e Formação Direções Regionais
<b>SERVIÇOS DE APOIO TRANSVERSAL</b>	Direção Central de Gestão e Administração Gabinete de Inspeção Gabinete Jurídico Gabinete de Sistemas de Informação Gabinete de Estudos, Planeamento e Formação Gabinete de Recursos Humanos Gabinete de Apoio às Direções Regionais Gabinete de Relações Internacionais, Cooperação e Relações Públicas

Tabela 2| Distribuição dos serviços prestados por Unidade Orgânica do SEF

Elencam-se algumas das atividades desenvolvidas pelo SEF:

- Prevenção e repressão da criminalidade relacionada com a imigração ilegal e o tráfico de pessoas.
- 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;
- Instrução de processos administrativos de expulsão e execução dos respetivos afastamentos, bem como dos decorrentes de decisões judiciais de expulsão;
- Decisão de readmissões de estrangeiros;

- Instrução de processos de concessão do estatuto de igualdade;
- Decisão de aceitação da análise dos pedidos de asilo;
- Instrução de processos de concessão do estatuto de refugiado;
- Validação da estada de estrangeiros em território nacional;
- Controlo dos fluxos migratórios;
- Assegurar através de Oficiais de Ligação os compromissos assumidos no âmbito da cooperação internacional;
- Parecer prévio obrigatório na concessão de visto de residência e de estada temporária;
- Emissão de documentos de viagem (Passaporte Eletrónico Português e outros);
- Gestão orçamental e financeira;
- Gestão e manutenção de equipamentos, software e instalações;
- Gestão de recursos humanos.

## 2.5. Evolução legislativa

No que se refere à vertente político-legislativa com influência nos fluxos migratórios e na prevenção de ilícitos e atos associados, no ano em análise, com influência na atividade do SEF há a salientar os seguintes diplomas:

### **RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS N.º 2/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 14/2020, SÉRIE I DE 2020-01-21**

Altera a Estratégia Nacional para a Integração das Pessoas em Situação de Sem-Abrigo 2017-2023

**[REGULAMENTO (UE) 2019/1155 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO DE 20 DE JUNHO DE 2019 QUE ALTERA O REGULAMENTO (CE) N.º 810/2009 que estabelece o Código Comunitário de Vistos (Código de Vistos)]**

No dia 2 de fevereiro de 2020 entrou em vigor o Regulamento (UE) 2019/1155, que altera o atual Código Comunitário de Vistos.

### **DESPACHO N.º 1242-E/2021 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 20/2021, 4º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2021-01-29**

Prorrogação das medidas aplicáveis ao tráfego aéreo com destino e a partir de Portugal continental

### **REGULAMENTO N.º 114/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 30/2020, SÉRIE II DE 2020-02-12**

Regulamento de Aplicação do Estatuto de Estudante Internacional

### **DESPACHO N.º 1689-B/2021 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 30/2021, 2º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2021-02-12**

Determina que durante o estado de emergência os postos de atendimento do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras mantêm o atendimento presencial, mediante marcação, destinado à prática de atos urgentes

### **DESPACHO N.º 1689-C/2021 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 30/2021, 3º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2021-02-12**

Define as medidas aplicáveis ao tráfego aéreo com destino e a partir de Portugal continental



**PORTARIA N.º 43/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 32/2020, SÉRIE I DE 2020-02-14**

Altera a Portaria n.º 33/2019, de 25 de janeiro, que regula aspetos da tramitação procedimental do reconhecimento de graus académicos e diplomas atribuídos por instituições de ensino superior estrangeiras

**PORTARIA N.º 46/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 35/2020, SÉRIE I DE 2020-02-19**

Procede à primeira alteração da Portaria n.º 228/2013, de 15 de julho

**DESPACHO N.º 2207-A/2021 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 40/2021, 1º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2021-02-26**

Define as medidas aplicáveis ao tráfego aéreo com destino e a partir de Portugal continental

**DESPACHO N.º 2556-A/2021 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 45/2021, 2º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2021-03-05**

Estabelece regras específicas para passageiros de voos cuja origem inicial seja o Reino Unido ou o Brasil e que apenas tenham efetuado escala ou transitado em aeroportos de países cujo tráfego aéreo com destino a Portugal continental se encontra autorizado pelo Despacho n.º 2207-A/2021, de 26 de fevereiro

**DECRETO-LEI N.º 10/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 50/2020, SÉRIE I DE 2020-03-11**

Estabelece a orgânica do Ponto Único de Contacto para a Cooperação Policial Internacional

**RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS N.º 10-B/2020 DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 53/2020, 1º SUPLEMENTO, SÉRIE I DE 2020-03-16**

Repõe, a título excecional e temporário, o controlo documental de pessoas nas fronteiras no âmbito da situação epidemiológica provocada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2 e da doença COVID-19

**DESPACHO N.º 3659-A/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 59/2020, 1º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2020-03-24**

Determina procedimentos de controlo de fronteira por parte do SEF

**DESPACHO N.º 3686-A/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 60/2020, 2º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2020-03-25**

Determina que durante o estado de emergência permanecem em funcionamento, com atendimento presencial, mediante marcação, os serviços dos Centros Nacionais de Apoio à Integração de Migrantes

**DESPACHO N.º 3863-B/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 62/2020, 3º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2020-03-27**

Determina que a gestão dos atendimentos e agendamentos seja feita de forma a garantir inequivocamente os direitos de todos os cidadãos estrangeiros com processos pendentes no Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, no âmbito do COVID 19

**DESPACHO N.º 4394-A/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 71/2020, 1º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2020-04-09**

---

Determina que nos casos em que o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) deva garantir o atendimento, mediante pedido de agendamento, podem ser afetos a esses atendimentos os postos do SEF localizados nas Lojas de Cidadão de Coimbra e de Aveiro

**RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS N.º 22/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 73/2020, SÉRIE I DE 2020-04-14**

Prorroga a reposição, a título excecional e temporário, do controlo de pessoas nas fronteiras, no âmbito da pandemia da doença COVID-19

**DESPACHO N.º 5612-A/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 97/2020, 2º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2020-05-19**

Determina procedimentos de controlo de fronteira por parte do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF)

**DESPACHO N.º 5793-A/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 102/2020, 1º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2020-05-26**

Implementação de um procedimento simplificado de instrução dos pedidos de concessão de autorização de residência

**DESPACHO N.º 6756-B/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 125/2020, 3º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2020-06-30**

Institui controlos móveis a viaturas de transporte coletivo de passageiros, autocaravanas nos termos da deliberação n.º 281/2019, do Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I. P., e a viaturas ligeiras, com vista a informar os cidadãos nacionais de regresso ao território nacional, e os cidadãos estrangeiros, dos deveres a que estão sujeitos

**PORTARIA N.º 183/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 151/2020, SÉRIE I DE 2020-08-05**

Presidência do Conselho de Ministros, Educação e Trabalho, Solidariedade e Segurança Social  
Cria os cursos de Português Língua de Acolhimento, assim como as regras a que obedecem a sua organização, funcionamento e certificação

**PORTARIA N.º 204/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 164/2020, SÉRIE I DE 2020-08-24**

Adequa os quantitativos das taxas e os demais encargos devidos pelos procedimentos administrativos inerentes à concessão de vistos em postos de fronteira, à prorrogação de permanência em território nacional, à emissão de documentos de viagem, à concessão e renovação de autorizações de residência, à disponibilidade de escolta, à colocação de estrangeiros não admitidos em centros de instalação temporária e à prática dos demais atos relacionados com a entrada e permanência de estrangeiros no País

**DESPACHO N.º 8391-A/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 169/2020, 1º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2020-08-31**

Prorrogação das medidas aplicáveis ao tráfego aéreo com destino e a partir de Portugal

**DESPACHO N.º 9934-A/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 200/2020, 1º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2020-10-14**

Prorrogação das medidas aplicáveis ao tráfego aéreo com destino e a partir de Portugal

---

**DESPACHO N.º 10712-F/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 212/2020, 3º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2020-10-30**

Prorrogação das medidas aplicáveis ao tráfego aéreo com destino e a partir de Portugal

**DESPACHO N.º 10944/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 217-A/2020, SÉRIE II DE 2020-11-08**

Alargamento do âmbito do Despacho n.º 3863-B/2020, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 27 de março de 2020 - determina que a gestão dos atendimentos e agendamentos seja feita de forma a garantir inequivocamente os direitos de todos os cidadãos estrangeiros com processos pendentes no Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), no âmbito da COVID-19

**DESPACHO N.º 11231-A/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 222/2020, 1º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2020-11-13**

Prorrogação das medidas aplicáveis ao tráfego aéreo com destino e a partir de Portugal

**DESPACHO N.º 11347/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 225/2020, SÉRIE II DE 2020-11-18**

Designação do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) como Unidade Nacional ETIAS

**RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE MINISTROS N.º 103/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 228/2020, SÉRIE I DE 2020-11-23**

Estabelece um sistema único de acolhimento e integração de requerentes e beneficiários de proteção internacional

**DESPACHO N.º 11836-B/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 233/2020, 3º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2020-11-30**

Prorrogação das medidas aplicáveis ao tráfego aéreo com destino e a partir de Portugal

**DESPACHO N.º 12202-A/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 242/2020, 1º SUPLEMENTO, SÉRIE II DE 2020-12-15**

Prorrogação das medidas aplicáveis ao tráfego aéreo com destino e a partir de Portugal

**DESPACHO N.º 12344/2020 - DIÁRIO DA REPÚBLICA N.º 245-A/2020, SÉRIE II DE 2020-12-20**

Adota medidas de reforço do controlo da circulação de passageiros provenientes do Reino Unido a fim de evitar a propagação da nova variante do vírus SARS-CoV-2

### 3. ORIENTAÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS PROSEGUIDAS PELO ORGANISMO

#### 3.1. Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais

Em conformidade com o disposto no Artigo 10.º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de dezembro, a avaliação de desempenho de cada serviço assenta num Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), sujeito a avaliação permanente e atualizado a partir dos sistemas de informação do serviço e respetivas unidades orgânicas.

A atuação do SEF prossegue uma abordagem global e integrada da realidade migratória, sem descuidar os interesses relevantes subjacentes à segurança. Assim, na sequência de diretrizes da Tutela e em alinhamento com a missão, as atribuições e a orgânica do SEF, no âmbito do QUAR, foram delineados os seguintes OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

OE1	OE2	OE3	OE4
Afinar a política de fronteiras, no quadro europeu, baseada nos princípios da solidariedade e da responsabilidade partilhada	Melhorar o serviço prestado ao cidadão estrangeiro residente	Reforçar os instrumentos de coordenação e de fiscalização	Reforçar a investigação criminal e a cooperação internacional

**Figura 8|** Objetivos Estratégicos

Para a concretização dos objetivos estratégicos foram definidos, e inscritos no QUAR 2020, sete OBJETIVOS OPERACIONAIS de carácter anual, assim identificados:

#### *Objetivos Operacionais*

<b>001</b>	Melhorar os tempos médios de resposta ao cidadão
<b>002</b>	Promover a participação nos trabalhos da U.E.
<b>003</b>	Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal
<b>004</b>	Modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC
<b>005</b>	Intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios
<b>006</b>	Promover a avaliação pelos cidadãos, em particular nos serviços que tenham atendimento público ou prestem serviço direto a cidadãos e empresas
<b>007</b>	Contribuir para a melhoria da qualidade e performance do serviço

**Tabela 3|** QUAR 2020 – Objetivos Operacionais

Como previsto no QUAR para 2020, os objetivos operacionais encontram-se distribuídos pelos parâmetros EFICIÊNCIA [O1, O2, O3], EFICÁCIA [O4, O5] e QUALIDADE [O6 e O7].

### 3.2. Matriz de relacionamento de objetivos

A representação da matriz de relacionamento permite visualizar a interação entre os objetivos operacionais e estratégicos.

Neste sentido, o QUAR do SEF para 2020 gerou sete objetivos operacionais, que concorreram de forma direta para os objetivos estratégicos estabelecidos conforme explana a Tabela 4.

		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
		OE1	OE2	OE3	OE4	
		Afirmar a política de fronteiras, no quadro europeu, baseada nos princípios da solidariedade e da responsabilidade partilhada	Melhorar o serviço prestado ao cidadão estrangeiro residente	Reforçar os instrumentos de coordenação e de fiscalização	Reforçar a investigação criminal e a cooperação internacional	
Objetivos Operacionais	EFICIÊNCIA	Melhorar os tempos de resposta ao cidadão	○	●		
		Promover a participação nos trabalhos da UE	●		●	
		Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal			●	
	EFICÁCIA	Modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC		●	○	
		Intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios				●
	QUALIDADE	Promover a avaliação pelos cidadãos, em particular nos serviços que tenham atendimento público ou prestem serviço direto a cidadãos e empresas		●		
		Contribuir para a melhoria da qualidade e performance do serviço		●		

Legenda: Contributo direto ●; Contributo Indireto ○

Tabela 4| Matriz de relacionamento de objetivos

## II. AUTOAVALIAÇÃO

### 1. QUAR 2020– ANÁLISE DOS RESULTADOS E DESVIOS ALCANÇADOS

No exercício de avaliação do QUAR2020, importa realçar o conjunto de contingências e constrangimentos acrescidos advindos da crise pandémica provocada pelo vírus SARS-CoV-2 e das medidas excepcionais adotadas para fazer face à doença COVID -19<sup>1</sup>, os quais exigiram um esforço adicional do SEF no sentido de dar cumprimento não só às exigências impostas por diploma(s) legal(ais), mas também o de assegurar o atendimento e resposta aos cidadãos que recorrem aos seus serviços. Tal, naturalmente, obrigou a um célere reajustamento das suas atividades correntes e compromissos nacionais/internacionais, ainda que com uma manifesta exiguidade de recursos humanos.

Neste sentido, houve a necessidade de desenvolver medidas no âmbito do atendimento (desenvolvimento de novos serviços on-line) e a execução de medidas de carácter excepcional no controlo de fronteiras.

Neste contexto, tendo por base os objetivos estratégicos que nortearam a atividade do SEF em 2020, apresentam-se os resultados alcançados e os desvios verificados em relação ao previsto no QUAR.

Face ao apuramento e à apreciação dos objetivos operacionais constantes do QUAR aprovado para 2020, verifica-se que os mesmos foram, maioritariamente, concretizados com sucesso, tendo-se verificado a superação de seis objetivos e atingido o resultado previsto no respeitante ao objetivo remanescente.

Verifica-se que o SEF alcançou um resultado global cerca de 74,85 pontos percentuais acima do planeado (taxa de realização do QUAR de 174,85%), tendo-se superado em todos os seus parâmetros.

No gráfico seguinte, apresentam-se as taxas de realização apresentadas ao nível dos sete objetivos.

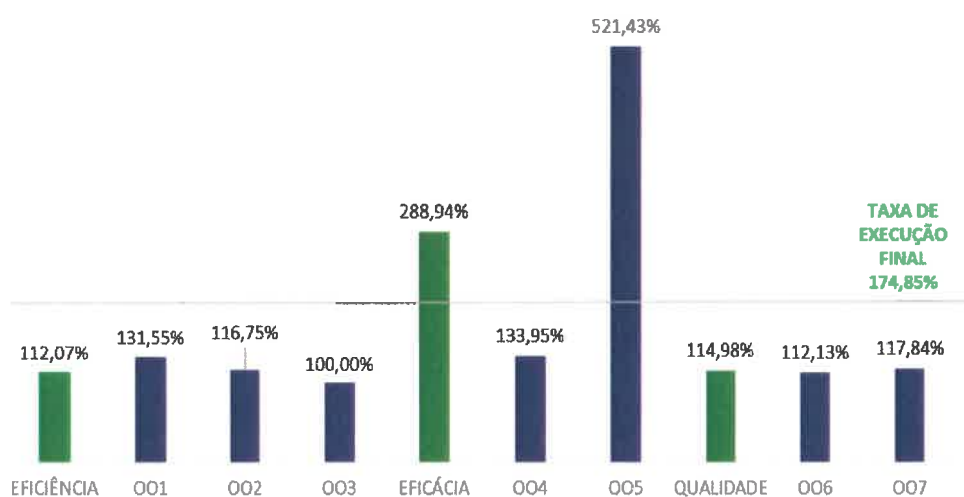


Gráfico 1| Taxas de realização dos parâmetros e objetivos

<sup>1</sup> Renovação da declaração do estado de emergência em todo o território nacional, através do Decreto do Presidente da República n.º 25-A/2021, de 11 de março.

É de se destacar o parâmetro da Eficácia, com um peso relativo de 35%, que foi superado em cerca de 188,94 pontos percentuais, muito acima do resultado alcançado em 2019 – 113,88%, traduzindo, sobretudo, o aumento exponencial de relatórios de análise de risco em fronteiras, em virtude da reposição do controlo de pessoas nas fronteiras internas portuguesas, manifestando-se, também, nas taxas de realização alcançadas pelos indicadores, onde o indicador 8 se evidencia dos demais, apesar dos indicadores 1, 3, 6, 7 e 12, também apresentarem desvios positivos elevados.

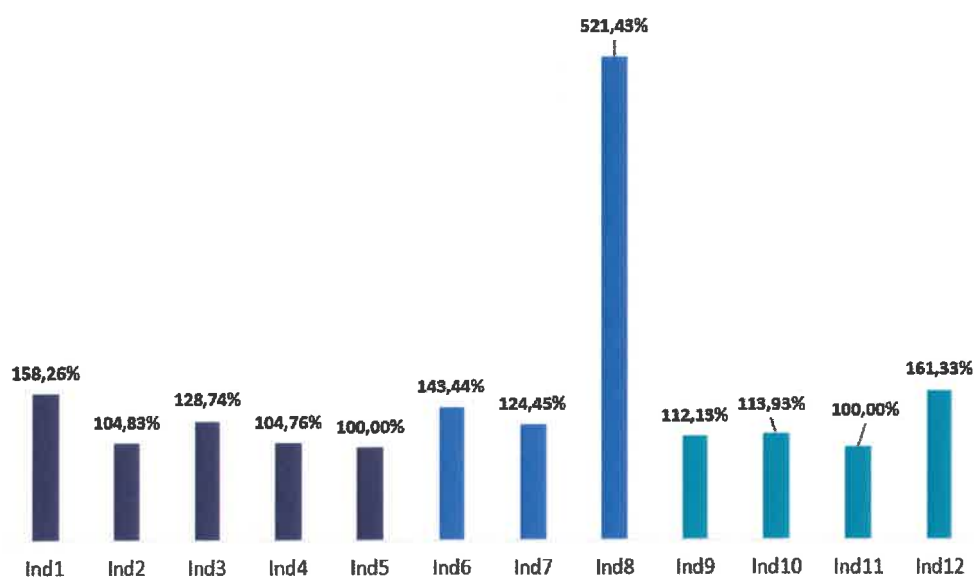


Gráfico 2 | Taxa de realização dos indicadores

No cômputo geral, decorrente da análise ao QUAR proposto para 2020, verifica-se que os resultados alcançados permitem evidenciar um desempenho muito positivo do SEF na prossecução das suas atribuições e objetivos anuais.

Quadro de Avaliação e Responsabilização 2020 (QUAR)									
SERVIÇO DE ESTRANGEIROS E FROTEIRAS									
Missão/missão do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras assegurar o controlo das pessoas nas fronteiras, dos estrangeiros em território nacional, a prevenção e o combate à criminalidade relacionado com a imigração ilegal e tráfico de seres humanos e garantir os documentos de viagem e de identificação de estrangeiros e à instrução dos processos de pedido de visto									
Objectivos Estratégicos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alinhar a política de fronteiras baseada nos princípios da solidariedade e da responsabilidade partilhada</li> <li>2. Melhorar o serviço prestado ao cidadão estrangeiro residente</li> <li>3. Reforçar os instrumentos de coordenação e de fiscalização</li> <li>4. Reforçar a investigação criminal e a cooperação internacional</li> </ol>									
Objetivos Operacionais	Resultado	Meta	Concretização		Desvio	REALIZAÇÃO	Observações	Eficácia	Ponderação
			Resultado	Taxa de Realização					
2019	2020								
<b>EFICÁCIA</b>									112,67%
<b>OBJ 1</b>									101,95%
Melhorar os tempos médios de resposta ao cidadão									
1. Tempo médio de espera no controlo de fronteiras efetuado nos SEF em todos os fluxos < 20 minutos									50%
2. Nº de processos em aberto em 2020 e decididos dentro do prazo legal - prevenção e verificação de Títulos de Residência e Documentação de Viagem									50%
<b>OBJ 2</b>									106,75%
Promover a participação nos trabalhos da IE									
3. Taxa de execução do Programa FEM									50%
4. Taxa de participação nos Operações pilotadas PROTECT									50%
<b>OBJ 3</b>									100,00%
Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização de trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal									
5. Taxa de trabalhadores com horário flexível									100%
<b>EFICÁCIA</b>									200,54%
<b>OBJ 4</b>									123,36%
Modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC									
6. Implementação de serviços online no novo Portal do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) usando uma base privada no regime - PLSSEF									50%
7. SEF Pagamento - Simplex Pagamento em aplicação digital									50%
<b>OBJ 5</b>									521,43%
Intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios									
8. Nº de relatórios de crimes de tráfico de pessoas									100%
<b>QUALIDADE</b>									114,36%
<b>OBJ 6</b>									102,83%
Promover a avaliação pelas cidadãs, em particular nas situações em que tenham atendimento público ou prestem serviços diretos a cidadãs e empresas.									
9. Grau de satisfação global com o serviço prestado pelo SEF, devido ao uso do Questionário de Satisfação Cidadã/Serviço (CS)									100%
<b>OBJ 7</b>									107,04%
Contribuir para a melhoria da qualidade e performance do serviço									
10. Avaliação do sistema de informação estatística do Portal SEFSTAT, adaptando-o aos novos requisitos, resultantes da revisão do Regulamento (EU) n.º 863/2020 do Parlamento Europeu e do Conselho									40%
11. Nº de ações formativas em Policiamento de Fronteiras de Defesa (LQFPI)									40%
12. Homologação dos processos financeiros, logísticos e contabilísticos									20%

Figura 9| QUAR 2020



### 1.1. Avaliação individual dos resultados relativos aos objetivos QUAR 2020

Nos quadros seguintes, é apresentado o grau de cumprimento dos indicadores nos quais se encontram alicerçados os objetivos do QUAR.

Assim, no respeitante ao cumprimento do parâmetro **EFICIÊNCIA**, que contribui com um peso de 35% para o desempenho global do SEF, foram avaliados os seguintes indicadores associados:

<b>OBJETIVOS DE EFICIÊNCIA</b>	<b>Planeado</b>	<b>Executado</b>
	• 35%	• 39,23%

	<b>Planeado</b>	<b>Executado</b>
<b>OBJETIVO 1: Melhorar os tempos médios de resposta ao cidadão</b>	<b>25%</b>	<b>32,89%</b>

	<b>Indicador</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado 2019</b>	<b>Meta 2020</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de realização</b>
<b>IND.1</b>	Tempo médio de espera no controlo de fronteiras aéreas nos 3 PF com maiores fluxos < 20 minutos	50%	8,27	< 20 minutos	7,93 minutos	<b>158,26%</b> Superou

Primeiramente importa referir que o apuramento do resultado deste indicador, decorre da média dos tempos máximos dos Postos de Fronteira Aérea com maiores fluxos de passageiros, nomeadamente: Lisboa, Porto e Faro.

Porém, decorrente da situação de excecionalidade com que o País se confrontou em 2020 pela emergência de saúde pública ocasionada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2 e da doença COVID-19, a qual culminou na declaração de Estado de Emergência conforme publicado no Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março, e no subsequente encerramento das fronteiras aéreas, às 00:00 de dia 19 de março, verificou-se uma drástica redução do número de voos realizados (voos praticamente inexistentes).

Em observância dos constrangimentos vivenciados e decorrentes da atual crise pandémica, não se afigurou exequível considerar-se os valores médios de todo o ano, para a aferição do resultado.

Face ao exposto, foram meramente considerados/contabilizados os tempos médios de espera ocorridos no período de 1 de janeiro a 16 de março, os quais foram superados, conforme ilustra o quadro infra.

	<b>Posto Fronteira</b>	<b>Tempo espera médio (minutos) por aeroporto</b>	<b>Fonte-tempo espera</b>
<b>Indicador 1</b>	<b>001-Lisboa</b>	7	ANA-média dos tempos máximos medidos pela operadora nos momentos de maior movimento
	<b>002-Faro</b>	4,54	ANA
	<b>003-Porto</b>	12,25	SEF (medições ad-hoc)

Indicador	Peso	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado	Taxa de realização
<b>IND.2</b> N.º de processos entrados em 2020 e decididos dentro do prazo legal - concessão e renovação de Títulos de Residência e Documentação de Viagem	50%	95,82%	90,0%	94,35%	<b>104,83%</b> Superou

Este indicador foi superado, evidenciando um elevado nível de eficiência, com uma Taxa de realização de 104,83%. Para a aferição do resultado aplicou-se, tal como no ano transato, a seguinte metodologia de cálculo:

- N.º de dias entre a data de pedido e a data de Emissão do Título de Residência pela INCM (Data de personalização do Título - Inf. INCM);
- Passaportes requeridos e emitidos (Normal: < 5 dias entre data receção requerimento e data emissão passaporte; Urgente: 1 dia entre data receção requerimento e data emissão passaporte e; Expresso: 2 dias entre data receção requerimento e data emissão passaporte).

	Até prazo legal	U
<b>TR</b>	<b>212.258</b>	<b>226.745</b>
<b>DV</b>	<b>151.956</b>	<b>159.268</b>
<b>TOTAL</b>	<b>364.214</b>	<b>386.013</b>

Verifica-se que, comparativamente a 2019 (95,82%), houve uma ligeira diminuição no resultado obtido. Porém, ter-se-á que ter em consideração os constrangimentos advindos da crise pandémica, mas também, a escassez de recursos humanos para a execução de ambos os processos supra referenciados.

Ainda assim, o resultado obtido foi extremamente positivo, face à sua superação.

**OBJETIVO 2: Promover a participação nos trabalhos da UE**

Planeado	Executado
25%	29,19%

Indicador	Peso	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado	Taxa de realização
IND. 3 Taxa de execução do Programa REM	50%	100,5%	80,0%	102,99%	128,74% Superou

Em 2020, a execução do Programa de trabalhos da REM, no seu cômputo geral, superou as expetativas, registando-se uma taxa de realização de 128,74%.

Ainda assim, verificando-se uma taxa de realização muito elevada (acima do *benchmark* de 125,63%) importará fundamentar o desvio, nomeadamente:

- Com a Pandemia COVID.19, a Rede Europeia das Migrações procurou responder às emergentes necessidades de apoiar as políticas públicas no contexto do e asilo e das migrações, pelo que reorientou a atividade para a produção de informação neste âmbito. Assim, para além de se ter criado um novo grupo para este efeito, em que o SEF enquanto Ponto de Contacto Nacional (PCN), participou em quatro reuniões, e na produção de informação quer em termos de resposta a *ad hoc queries* quer na revisão de conteúdos como os *Infirms* ou *Concept Notes*.
- Por outro lado, o facto de não ser possível a promoção do evento previsto pelo PCN no ano em apreço – Conferência Nacional REM – e respetivos trabalhos preparatórios, permitiu uma maior participação nas
- atividades não previstas, incluindo a participação num novo grupo de trabalho criado para discussões temáticas (GT Migratalk/Roundtables).
- Acresce que, ainda no ano em apreço, o PCN procurou priorizar as *ad hoc queries*, tendo-se respondido à totalidade das mesmas.
- Refira-se ainda que não se procurou rever a meta nos exercícios de monitorização do QUAR porquanto o grau de incerteza e taxa de realização data, não permitiam antever qualquer desadequação.

Por último, o quadro infra apresenta-se a execução das várias componentes do Programa:

Descrição	Taxa Execução	Ponderação	Taxa Realização
I – Networking	119,75%	25%	29,94%
II – Questões <i>Ad-hoc</i> , Relatórios e Estudos	102,19%	25%	25,55%
III – Recolha, tratamento e difusão de informação	104,31%	25%	26,08%
IV – Visibilidade	85,71%	25%	21,43%
<b>Taxa de execução</b>			<b>102,99%</b>

	Indicador	Peso	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado	Taxa de realização
IND. 4	Taxa de participação nas Operações planeadas FRONTEX	50%	n.d.	75,0%	78,57%	<b>104,76%</b> Superou

A participação nacional no âmbito das Operações planeadas Frontex, quer na afetação de equipas do SEF às operações, atuação enquanto NFPOC e gestão da participação de outras entidades nacionais, superou as expetativas face à meta delineada para 2020.

Das 14 Operações FRONTEX planeadas o SEF participou em 11 Operações.

**OBJETIVO 3:** Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal

Planeado	Executado
50%	50,00%

	Indicador	Peso	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado	Taxa de realização
IND. 5	Taxa de trabalhadores com horário flexível	100%	87,0%	85%	85,00%	<b>100,00%</b> Atingiu

Decorrente da aplicação do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º da LOE 2020 e, para aferição do resultado do indicador em apreço, aplicou-se a seguinte metodologia de cálculo:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabalhadores com horário flexível}}{\text{N}^\circ \text{ total de trabalhadores da Carreira de Regime Geral em efetivo exercício de funções no SEF}}$$

Por conseguinte, no apuramento da execução deste indicador considerou-se o total de 586 trabalhadores da Carreira de Regime Geral em efetivo exercício de funções no SEF, à data de 31-12-2020, sendo que 498 usufruem da modalidade de horário de jornada contínua.

O parâmetro **EFICÁCIA**, com um peso de 35% para o desempenho global do SEF, encontra-se alicerçado nos seguintes objetivos e indicadores:

<b>OBJETIVOS DE EFICÁCIA</b>	<b>Planeado</b>	<b>Executado</b>
	• <b>35%</b>	• <b>101,13%</b>

**OBJETIVO 4:** Modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC

<b>Planeado</b>	<b>Executado</b>
<b>60%</b>	<b>80,37%</b>

Indicador	Peso	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado	Taxa de realização
<b>IND. 6</b> Implementação de serviços online no novo Portal do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), criando uma área privada no mesmo – MySEF	50%	n.d.	31/12/2020	25/07/2020	<b>143,44% Superou</b>

Este indicador encontra-se integrado na Medida n.º 67 iSIMPLEX (Cf. o disposto na (alínea b) do n.º 1 do artigo 24.º da LOE 2020) a qual visa a disponibilização de um conjunto de serviços online no novo Portal do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), criando uma área privada no mesmo – MySEF – onde possam ser realizados serviços como a renovação de títulos, o pedido de segundas vias de títulos, o pedido de certidões online, pagamentos por via eletrónica, a gestão de agendamentos, o reagendamento e a alteração de dados.

A concretização da medida pressupunha a disponibilização de um serviço de agendamento e de pedido de renovação automática no MySef.

Neste sentido, no decurso de 2020, procedeu-se ao desenvolvimento de *front-end* de área reservada e integração com sistemas relevantes para disponibilização de um serviço online, no novo Portal do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), criando uma área privada no mesmo – MySEF.

A divulgação e disponibilização aos utilizadores, do serviço piloto do MYSEF - serviços de agendamento e de pedido de renovação automática de Residência - foram concluídas a 25/07/2020.

A consulta aos serviços on-line do SEF encontra-se disponível no site institucional em: <https://www.sef.pt/pt/Pages/pre-marcacao-online.aspx>

No respeito à sua execução, considera-se que o indicador foi superado, obtendo uma taxa de realização de 143,44%.

Indicador	Peso	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado	Taxa de realização
IND. 7 SEF Pagamento + Simples (Pagamento via aplicação digital)	50%	n.d.	30/09/2020	25/07/2020	<b>124,45%</b> Superou

Este indicador encontra-se integrado na Medida n.º 79 iSIMPLEX (Cf. o disposto na (alínea b) do n.º 1 do artigo 24.º da LOE 2020) a qual visa a implementação do DUC através da interoperabilidade entre as aplicações informáticas SEF e as aplicações da Rede de Cobranças do Estado geridas pelo IGCP, pretendendo-se ainda privilegiar o pagamento automático no atendimento ao cidadão.

No decurso de 2020, e a fim de dar cumprimento ao indicador em apreço, o SEF diligenciou pela execução das seguintes atividades:

- Desenho e levantamento de requisitos por parte do Gabinete de Sistemas de Informação - Núcleo de Desenvolvimento de Aplicações (concluído a 31/03/2020);
- Articulação com AT; SIBS; IGCP; e Unidades de Negócio relevantes (concluído a 31/03/2020);
- Implementação do serviço de pagamento e de notificação com utilizador (concluído a 30/06/2020);
- Implementação de integração de sistema de pagamento com aplicações internas (GesReceitas) e externas (aplicações cliente) | (concluído a 25/07/2020).

Por conseguinte, no apuramento da execução deste indicador considerou-se a data de conclusão de 25/07/2020 a qual engloba a concretização do processo em ambos os níveis interno e externo.

	Planeado	Executado
<b>OBJETIVO 5: Intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios</b>	<b>40%</b>	<b>208,57%</b>

Indicador	Peso	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado	Taxa de realização
IND. 8 N.º de relatórios de análise de risco em fronteiras	100%	n.d.	14	73	<b>521,43%</b> Superou

O resultado obtido superou a meta expectável, alcançando uma taxa de realização de 521,43%, a qual representa a elaboração de um total de 73 Relatórios de análise de risco em fronteiras, designadamente: 52 relatórios PULSAR; 12 relatórios FRAN ano e 8 reports (notas breves, informativas, alertas).

Associados ao cumprimento do parâmetro **QUALIDADE**, que contribui com um peso de 30% para o desempenho global do SEF, foram avaliados dois indicadores:

### OBJETIVOS DE QUALIDADE

Planeado

• 30%

Executado

•34,50%

**OBJETIVO 6:** Promover a avaliação pelos cidadãos, em particular nos serviços que tenham atendimento público ou prestem serviço direto a cidadãos e empresas.

Planeado Executado

50%

56,06%

Indicador	Peso	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado	Taxa de realização
<b>IND. 9</b> Grau de satisfação global com o serviço prestado pelo SEF, aferido através do Questionário de Satisfação Clientes/Serviços (%)	100%	n.d.	70%	78,49%	<b>112,13%</b> Superou

Em primeiro lugar, importa referir que os dados para apuramento do resultado do indicador foram recolhidos através de questionário online, disponibilizado no período de 10 a 15 de março de 2021, registando-se uma taxa de respostas de 24,14%.

A análise dos resultados ora aferidos possibilita entender a qualidade percecionada do serviço prestado junto dos nossos principais parceiros e interlocutores.

Em 2020, o resultado alcançado foi de 78,49%, resultado que se situou favoravelmente acima do definido como meta.

No cômputo geral, o resultado foi bastante favorável registando-se 78,49% de respostas que evidenciam um grau favorável de *Satisfação global com a organização*, sendo que 44,49% se enquadram num elevado grau de satisfação (No ponto 1.4.1. do presente relatório, encontra-se incluída informação mais detalhada sobre os resultados deste questionário).

**OBJETIVO 7:** Contribuir para a melhoria da qualidade e performance do serviço

Planeado Executado

50%

58,92%

Indicador	Peso	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado	Taxa de realização
<b>IND. 10</b> Atualização do sistema de informação estatística do Portal SEFSTAT, adaptando-o aos novos requisitos, resultantes da revisão do Regulamento (CE) n.º 862/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho	40%	n.d.	31/12/2020	10/11/2020	<b>113,93%</b> Superou

Este indicador foi superado, evidenciando um elevado nível de qualidade, com uma Taxa de realização de 113,93%.

Em observância da publicação, no JOUE, do REGULAMENTO (UE) 2020/851 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO a 18 de junho de 2020, o SEF diligenciou pelo estrito cumprimento das novas orientações.

Para o efeito o SEF procedeu:

1. Ao levantamento de necessidades relativamente a cada artigo (o asilo, a prevenção de entrada e permanência de cidadãos em situação irregular, os residentes e os afastamentos);
2. À constituição de um Grupo de Trabalho não só para acompanhamento e implementação desta medida (inscrita como indicador no QUAR 2020, com a meta de 31/12/2020), mas também para garantir o alinhamento com as novas *guidelines* impostas pelo novo regulamento (pela promoção de reuniões técnicas para avaliação e adoção de soluções); e,
3. À realização de 2 (duas) reuniões do Grupo de Trabalho, nos dias 9 e 10 de novembro, via plataforma *Webex Cisco*;
4. Com o intuito de obter financiamento para atualização do SEFSTAT, a diversas diligências no sentido de responder a uma candidatura a uma *call* lançada pelo Eurostat, cujo objetivo era exatamente a atualização dos sistemas estatísticos dos Estados Membros, no sentido da adaptação ao novo regulamento 851/2020.

No entanto, a elegibilidade desta candidatura depende da Delegação de Competências pelo INE, nos Organismos proponentes, sendo que esta condição não foi aprovada pelo INE;

5. Ao pedido de derrogação por 1(um) ano, das tabelas y2, y5.2 e y6.2, relativamente às novas desagregações “Locais e Motivo da detenção” e “Menores Não acompanhados” no âmbito dos artigos 5.º (Estatísticas sobre a prevenção de entrada e permanência ilegais) e 7.º (Estatísticas sobre afastamentos), uma vez que este decorre de uma prerrogativa prevista no artigo 11.º a, do novo Regulamento Estatístico 851/2020, que permite o adiamento da implementação efetiva das variáveis que constituam maior complexidade na disponibilização dos dados, mediante apresentação de justificação considerada pertinente por parte do EUROSTAT.

Face ao supra explanado considera-se que o Indicador foi claramente superado pois o SEF definiu os ajustamentos ao SEFSTAT, estando apenas em falta “a disponibilização dos templates finais por parte do EUROSTAT por forma a concluir o processo de ajustamento do SI aos novos requisitos”.

	<b>Indicador</b>	<b>Peso</b>	<b>Resultado 2019</b>	<b>Meta 2020</b>	<b>Resultado</b>	<b>Taxa de realização</b>
<b>IND. 11</b>	N.º de ações formação em Policiamento de Crimes de Ódio LGBTI	40%	n.d.	2	2	<b>100,00%</b> Atingiu

Embora confrontados com constrangimentos acrescidos, advindos do contexto de pandemia da COVID'19, este indicador registou uma taxa de realização de 100,00% motivada pelo esforço efetuado em iniciativas de formação on-line em detrimento das presenciais.

Em 2020, foram ministradas 2 (duas) ações de formação em “Policiamento de crimes de ódio LGBTI”, com duração de 7 horas cada e com a participação de 20 formandos, num total de 140 horas.



	Indicador	Peso	Resultado 2019	Meta 2020	Resultado	Taxa de realização
IND. 12	Reengenharia dos processos financeiros, logística e contratação	20%	n.d.	27/12/2020	19/05/2020	161,33% Superou

O presente indicador apresenta uma taxa de realização de 161,33%, o que claramente evidencia a superação da meta estabelecida.

A 19.05.2020 o SEF já havia procedido à reengenharia de todos os 5 (cinco) processos a que se propôs para 2020, nomeadamente:

1. Ajudas de custo (*cf.* Comunicação Interna n.º 42123 de 19.05.2020);
2. Receitas próprias (*cf.* Comunicação Interna n.º 38239 de 18.05.2020);
3. Fundo de maneiio (*cf.* Comunicação Interna n.º 37924 de 15.05.2020);
4. Viagens|Afastamento de cidadão estrangeiro de Território Nacional e Deslocação de serviço em Território Nacional/Internacional (*cf.* Comunicação Interna n.º 37684 de 14.05.2020); e,
5. Contratação| Aquisição de bens e serviços (*cf.* Comunicação Interna n.º 36053 de 06.05.2020).

## 1.2. Contributo dos resultados alcançados para os objetivos estratégicos

Tendo como base a matriz de correspondências entre os objetivos, já apresentada, importa observar o contributo dos resultados alcançados para os objetivos estratégicos.

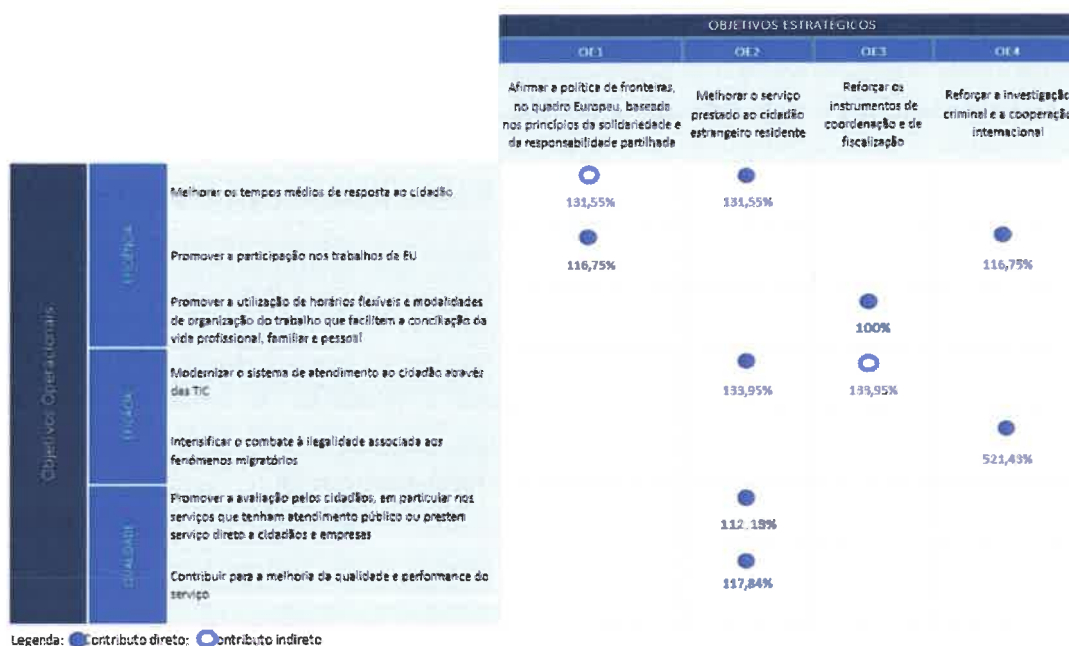


Tabela 5| Matriz de correspondências entre os objetivos do QUAR – contributo dos resultados alcançados

Da análise da matriz supra, verifica-se que o SEF obviou esforços para melhorar o serviço prestado ao cidadão estrangeiro e, por conseguinte, a melhoria da qualidade e performance do serviço.

## 1.3. Qualidade dos Serviços Prestados pelo SEF

A avaliação da qualidade dos serviços tem por objetivo apurar o nível de satisfação dos clientes internos e externos e, deste modo, melhorar a eficácia e a eficiência com que são prestados os serviços, devendo ser tomada como um processo de melhoria contínua.

Neste sentido, o apuramento da qualidade dos serviços prestados pelo SEF incide, essencialmente, em três vertentes de análise: a avaliação dos serviços de atendimento ao público, a avaliação da eficiência, eficácia e legalidade e na avaliação da satisfação dos nossos principais parceiros e interlocutores.

É importante salientar que o SEF tem realizado um esforço contínuo no sentido de centrar a prioridade de atuação orientando a sua atividade para prestação de um serviço de atendimento ao público mais célere, moderno e eficiente.

No ano em apreço, e no que respeita à intervenção de carácter policial, e ressalvadas as especificidades inerentes à sua natureza, não há registo de atuações condenáveis ou más práticas organizacionais (do

Serviço e dos seus funcionários), por parte dos organismos de controlo ou escrutínio (político, judicial, administrativo e, mesmo, social)<sup>2</sup>.

A par do sucedido em anos anteriores, a avaliação dos serviços prestados pelo SEF foi efetuada com recurso à análise das reclamações efetuadas no “Livro Amarelo”, as quais foram analisadas de forma prudente e rigorosa, tendo presente a sua natureza contingente e as características intrínsecas a um serviço de segurança.

Acresce a disponibilização on-line de um questionário de satisfação, dirigido a responsáveis e interlocutores de 58 entidades, nacionais e internacionais, que configuram os principais parceiros e clientes do SEF.

Por conseguinte, os gráficos e quadros que se apresentam traduzem a análise dos dados apurados em sede de registo de reclamação no “Livro de Reclamações”, bem como os resultados globais das 14 respostas válidas e recebidas em sede de questionário.

#### **1.4. Reclamações no “Livro Amarelo”**

De acordo com os dados apurados, em 2020, foram registadas um total de 259 reclamações, as quais representam um decréscimo de 48,4% face a 2019 decorrente da situação de excecionalidade com que o País se confrontou pela emergência de saúde pública ocasionada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2 e da doença COVID-19, o qual teve repercussões no âmbito dos atendimentos, agendamentos e na redução do número de voos, a nível nacional e internacional.

Contudo, importa referir que foram contabilizados um total de 200.727 atendimentos nos Postos de Atendimento do SEF a nível nacional (Continente e Arquipélagos Açores e Madeira), pelo que se traduz numa taxa de reclamação de 0,13%.

Conforme explanado na Tabela 6 a maioria das reclamações apresentadas pelos utentes prendem-se com os seguintes motivos:

- Longa espera para obtenção de vaga para o agendamento;
- Demora na análise às manifestações de interesse e consecutivos agendamentos;
- Discordância relativamente aos procedimentos para o agendamento, essencialmente no que respeita ao sistema de libertação de vagas e ocupação das mesmas.

---

<sup>2</sup> Designadamente Assembleia da República, Governo, Tribunais, Inspeção-Geral da Administração Interna, Provedoria de Justiça, organizações de salvaguarda dos direitos dos cidadãos, *media*.

Motivos	2017	2018	2019	2020
Atendimento	404	630	431	211
Atraso entrega dos documentos	—	—	—	—
Erro SEF	—	—	—	—
Queixas contra funcionários	—	—	—	—
Controlo nas fronteiras	45	40	29	—
Passaporte Eletrónico Português	19	67	0	38
AR para investimento (ARI)	—	—	—	—
Outros*	3	—	42	10
<b>Total</b>	<b>471</b>	<b>737</b>	<b>502</b>	<b>259</b>
<b>Variação (anual):</b>	<b>48,50%</b>	<b>56,50%</b>	<b>-31,89%</b>	<b>-48,41%</b>
Elogios			1027	413

\*Inclui reclamações: procedimentos no EECIT; tempo de espera nas fronteiras (por perda de voos).

**Tabela 6| Reclamações por tipologia**

Por último, de notar em contraponto às 259 reclamações também foi expressa uma notória satisfação com os serviços prestados pelo SEF mediante a apresentação de 413 elogios.

Em observância aos dados da Tabela 7, verifica-se que as Unidades Orgânicas do SEF com maior número de reclamações registadas são a DRLVTA, a DFL e a DRCentro. Importa referir que estas Direções Regionais, por força da sua localização geográfica, são também as que detêm uma maior densidade populacional de cidadãos estrangeiros e, por conseguinte, as que têm uma maior afluência de atendimento ao público.

Contudo, face ao período homólogo, verifica-se um decréscimo significativo no número de reclamações em todas as Unidades Orgânicas justificável pela suspensão de atendimentos e limitações aos agendamentos impostos pela crise pandémica já referenciada.

Unidade Orgânica	2017	2018	2019	2020
<b>DFL (Controlo de Fronteira e Loja PEP)</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	<b>75</b>	<b>38</b>
<b>DR AÇORES</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>DR ALGARVE</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>28</b>	<b>30</b>
<b>DR NORTE</b>	<b>25</b>	<b>62</b>	<b>76</b>	<b>27</b>
<b>DRCENTRO</b>	<b>26</b>	<b>85</b>	<b>56</b>	<b>33</b>
<b>DRLVTA</b>	<b>355</b>	<b>470</b>	<b>253</b>	<b>129</b>
<b>DRMADEIRA</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>2</b>
<b>GRICRP</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>471</b>	<b>737</b>	<b>502</b>	<b>259</b>

**Tabela 7| Reclamações por Unidade Orgânica**

### 1.4.1. Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes

Com o objetivo de aferir genericamente o grau de satisfação dos clientes externos relativamente ao SEF e de promover a identificação de aspetos a melhorar e corrigir para proporcionar um maior grau de satisfação para o cliente e as suas necessidades, expectativas e interesses, foi aplicado o “*Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes*”, adaptado dos Modelos CAF (Estrutura Comum de Avaliação), e cuja estrutura é apresentada no ANEXO I.

O questionário aplicado visou aferir o nível de satisfação - numa perspetiva de melhoria contínua dos seus processos e na satisfação das partes interessadas - e considerou quatro dimensões:

1. Imagem global do SEF;
2. Grau de envolvimento e participação;
3. Nível de acessibilidade dos meios disponibilizados; e,
4. Grau de satisfação relativa aos serviços prestados.

Constituiu-se por um conjunto de 15 questões, sendo o 1 o nível menos positivo e o 5 o nível mais positivo. O “*Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes*” foi disponibilizado para preenchimento online entre os dias 10 de março de 2021 e 15 de março de 2021 e a taxa de respostas foi de 24,14%.

Foram considerados válidos para efeitos estatísticos 14 questionários, dos 58 remetidos.

Das respostas a cada uma das quatro dimensões abrangidas é possível extrair as seguintes conclusões:



Gráfico 3| Imagem Global do SEF

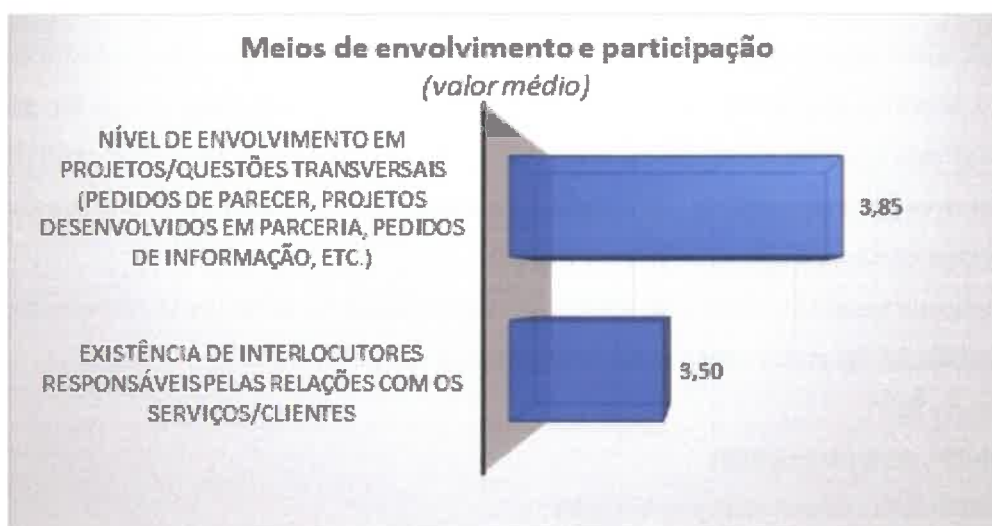


Gráfico 4| Meios de envolvimento e participação

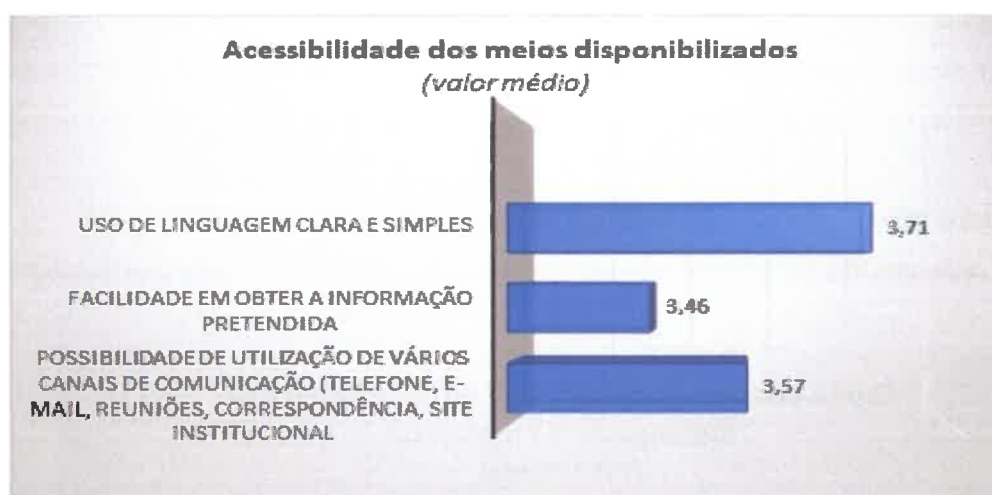


Gráfico 5| Acessibilidade de meios disponibilizados



Gráfico 6| Satisfação relativa aos serviços prestados

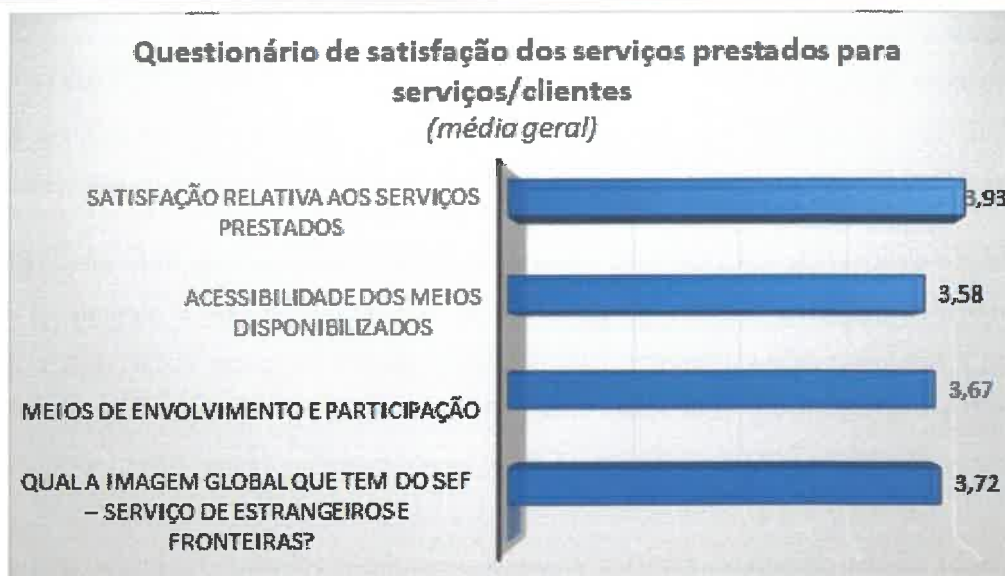


Gráfico 7| Média geral Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes

- 78,49% das respostas evidenciam um grau favorável de *Satisfação global com a organização*, sendo que 44,49% se enquadram num elevado grau de satisfação (escalão muito satisfeito);
- No que se refere às apreciações sobre a imagem global do SEF, 37,55% das respostas manifestam um grau favorável de satisfação, enquanto 38,78% se consideram muito satisfeitos e somente 5,31% evidenciaram estar entre o grau de muito insatisfeitos ou pouco satisfeitos. A insatisfação é, em grande medida, fundamentada pelo atendimento e demora na análise dos processos.
- 71,00% dos respondentes pronunciaram-se positivamente em relação aos *Meios de envolvimento e participação*, sendo que 55,00% manifestam níveis de satisfação elevados;
- No que respeita á *Acessibilidade dos meios disponibilizados*, 78,38% das respostas apontam para um grau muito satisfatório, com apenas cerca de 6,76% a evidenciarem níveis de insatisfação que se associam maioritariamente á inexistência de interlocutores em áreas específicas ou para contacto direto dos serviços locais;
- 83,14 % dos respondentes pronunciaram-se muito positivamente no que respeita á *Satisfação relativa aos serviços prestados*, enquanto 3,45% manifestam níveis de insatisfação sobretudo pela morosidade de atendimento dos serviços técnicos e de atendimento nacional aos imigrantes.

Os resultados apurados, embora no cômputo geral sejam muito satisfatórios, revelam a existência de margem para a introdução de melhorias, principalmente no que diz respeito ao serviço prestado e meios disponibilizados. Ambos os domínios requerem iniciativas articuladas ao nível da gestão de recursos humanos, materiais e financeira.

### 1.5. Principais condicionantes da atividade em 2020

Como consequência do estado de calamidade pública ocasionada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2 e da doença COVID-19 e a incerteza sobre os seus efeitos e duração, verificou-se a necessidade de se reajustar prioridades do serviço, particularmente no atendimento ao cidadão e controlo de fronteiras.

Também a contração da atividade económica em setores com impacto na atuação do SEF, sobretudo o Turismo (controlo de fronteiras, controlo da permanência, contratação laboral e alojamento em estabelecimentos hoteleiros e afins), provocou uma acentuada quebra na receita do Serviço, o que originou dificuldades operacionais acrescidas e um forte obstáculo à execução dos projetos cofinanciados.

Paralelamente, face à crónica escassez de recursos humanos, procurou-se colmatar esta imensa lacuna por via do recrutamento de trabalhadores através da abertura de *Procedimentos Concursais Comuns* no âmbito das carreiras gerais (Técnicos Superiores e Assistentes Técnicos); por recurso ao *Regime de Mobilidade Interna* (particularmente, Técnicos Superiores), com o intuito de assegurar e alcançar uma melhoria e qualidade na prestação de serviços prestados aos cidadãos.

Neste sentido, e no estrito cumprimento dos trâmites processuais legais a que estamos obrigados, em 2020 foram concluídos dois procedimentos concursais no âmbito das carreiras não revistas, designadamente:

- **Concurso externo de ingresso, para admissão de 8 estagiários, tendo em vista o preenchimento de 8 postos de trabalho na categoria de técnico de informática, do grau 1 nível 1, da carreira de técnico de informática, do mapa de pessoal do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, na modalidade de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado [(aberto pelo Aviso (extrato) n.º 13030/2020, publicado no Diário da República n.º 173/2020, Série II de 2020-09-04 (Lista unitária de ordenação final dos candidatos aprovados ao concurso externo para admissão de oito técnicos de informática))];**
- **Concurso externo de ingresso, para admissão de 8 estagiários, tendo em vista o preenchimento de 8 postos de trabalho na categoria de especialista de informática, do grau 1 nível 2, da carreira de especialista de informática, do mapa de pessoal do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, na modalidade de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado [(aberto pelo Aviso (extrato) n.º 13029/2020, publicado no Diário da República n.º 173/2020, Série II de 2020-09-04 (Lista unitária de ordenação final dos candidatos aprovados ao concurso externo para admissão de oito especialista de informática))].**

Em contrapartida, também se procedeu à abertura de dois Procedimentos Concursais no âmbito das carreiras gerais, nomeadamente:



- **Procedimento concursal comum para o preenchimento de três postos de trabalho da carreira e categoria de técnico superior** (aberto pelo Despacho (extrato) n.º 12138/2020, publicado no Diário da República n.º 242/2020, Série II de 2020-12-15); e,
- **Procedimento concursal comum para o preenchimento de três postos de trabalho, na carreira e categoria de assistente técnico, do mapa de pessoal do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras** (aberto pelo Aviso (extrato) n.º 20148/2020 publicado no Diário da República n.º 242/2020, Série II de 2020-12-15);

Ademais, o SEF encetou esforços para melhoria dos serviços disponibilizados on-line aos cidadãos estrangeiros, procurando dar resposta às necessidades prementes dos cidadãos e, deste modo, agilizar procedimentos e tornar os processos mais céleres com o intuito de suprimir os constrangimentos advindos da crise pandémica, particularmente no que atende ao atendimento (agendamentos, reagendamentos, outras solicitações, esclarecimentos, etc.).

De sublinhar ainda a nova funcionalidade para renovação online da autorização de residência para cidadãos estrangeiros, nacionais de países terceiros, residentes em Portugal. De uma forma acessível, na “Área Pessoal” do Portal do SEF, o cidadão passou a poder aceder à funcionalidade “Renovação Automática” do seu título de Residência, sem necessidade de deslocar-se a um balcão de atendimento, bastando, para tal, confirmar o pedido de renovação no Portal do SEF.

Desta forma, o cidadão não necessita de deslocar-se a um balcão de atendimento, bastando, para tal, confirmar o pedido de renovação no Portal do SEF. Posteriormente, o Serviço faz todas as consultas de segurança para confirmar a idoneidade do requerente, bem como as consultas às bases de dados necessárias para aferir do cumprimento, pelo requerente, das suas obrigações fiscais e perante a segurança social. Depois de pagas as taxas, o cidadão recebe a Autorização de Residência na sua morada.

O SEF dá assim cumprimento ao disposto no despacho n.º 5793-A/2020, cujo objetivo é mitigar as consequências que resultaram da situação de emergência sanitária, adotando medidas excecionais e temporárias que permitem uma recuperação das pendências e um ganho de eficiência na gestão documental de cidadãos estrangeiros, competência reservada do SEF.

Por outro lado, foi necessário proceder á implementação não só de medidas preventivas para salvaguarda da saúde de todo o efetivo do SEF, mas também á implementação de medidas excecionais de reestruturação de toda a sua operacionalidade a nível interno e externo (foram criadas equipas, que se revezavam no período de quarentena (15/15 dias); a adoção do regime de Teletrabalho; o reforço a nível do Call Center) a fim de assegurar o atendimento ao cidadão, presencialmente e on-line, a fim de minimizar o impacto do tempo de resposta aos mesmos.

De realçar que o atendimento presencial nos Pontos de Atendimento foi, sucessivamente ajustado às necessidades, numa fase inicial suspensa e/ou com balcões de atendimento estratégicos abertos e, numa segunda fase, o atendimento presencial realizado com marcação prévia.

Pese embora se tenham tomado medidas excepcionais e efetuados reajustamentos internos ao nível de atuação organizacional e procedimental, obviamente que tal teve um forte impacto na atividade corrente do SEF.

### 1.6. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

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

A análise que resulta da matriz SWOT permite transpor para a estratégia do SEF os aspetos negativos e positivos do ambiente externo em interação com as qualidades e fragilidades da organização, com vista a adoção de medidas de melhoria a serem implementadas com o objetivo de promover um melhor, mais eficaz e eficiente desempenho.

		Pontos Fracos					Pontos Fortes								
		Demora na emissão de pareceres prévios relativos à aquisição de bens e à prestação de serviços	Carência de pessoal na carreira CIF	Escassez de RH's das carreiras gerais (TS/AT)	Plafonamento das receitas próprias para o orçamento do SEF	Necessidade de adequação das metodologias de gestão modernas à realidade da segurança interna	Encargos com aquisição de serviços informáticos e rendas de instalações	Crescente afirmação do Serviço a nível nacional em todas as dimensões da sua atuação	Quadro de peritos altamente qualificados na área da imigração, fronteiras, asilo e documentação de fronteira	Presídio do SEF na EU e CPLP nas diferentes vertentes de atuação	Cumprimento das orientações político-estratégicas nos anos anteriores	Orientação para o cidadão (Centro de contato, Mediadores Culturais, Sef em Movimento)	Maximização da informação associada à imigração ilegal e tráfico de pessoas	SEF enquanto entidade de primeira linha em ambientes computacionais	Formação e Qualificação de Recursos Humanos
Oportunidades	Utilização das TIC para potenciar a mudança e modernização administrativa	+				+		+		+	+		+	+	
	Documentação eletrónica e controlo de Fronteiras		+	-			+		+	+	+		+		
	Renovação do sistema de produção estatística sobre o fenómeno migratório		+	+		+	+			+	+	+			
	Acesso a fundos comunitários (Portugal 2020, FAMI, FSI, entre outros)				+		+	+			+			+	
	Ingresso pessoal na CIF		+	+				+	+					+	
Ameaças	Transformação dos fluxos migratórios em função das novas realidades globais		-	-			+						+		
	Repercussões das novas realidades migratórias ao nível dos fenómenos criminais: Imigração ilegal e tráfico de pessoas		-	-	-			+				+			
	Escassez de recursos humanos		-	-	-			-	+	-	-	-	-	-	
	Restrições orçamentais		-	-	-				-				-	-	

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

(-) Interação Negativa: ameaça potenciada ou oportunidade desperdiçada

**Tabela 8 |** Grelha de análise SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças)

Conforme explanado, e visando o aumento da capacidade operacional do SEF, durante o ano de 2020, face à contínua necessidade premente de recursos humanos, deu-se continuidade aos processos de recrutamento em curso; e, paralelamente, para a área de atendimento aos cidadãos e apoio aos serviços centrais, diligenciou-se a abertura de vários procedimentos de recrutamento de trabalhadores das Carreiras Gerais (Técnicos Superiores e Assistentes Técnicos), conforme já referenciado no ponto 1.5.

Importa ainda referir que foram atendidas um total de 537.458 chamadas (758.662 em 2019), efetuados 226.069 agendamentos realizados via Centro de Contacto (268.783 em 2019), e 76.220 agendamentos realizados online (125.783 em 2019).

Quanto à aposta formativa, em termos qualitativos, para o ano de 2020 importa evidenciar as seguintes realizações:

- Colaboração com a Organização Internacional para a Migração (OIM) na formação sobre o impacto psicológico da COVID-19 a 109 trabalhadores do SEF;
- Continuidade no reforço da aposta na afirmação internacional, em particular nos contextos FRONTEX (em particular no âmbito da formação ao Corpo Permanente desta agência), CEPOL, IBERPOL e EASO;
- Consolidação da cooperação com outras entidades nacionais, designadamente com o Instituto Diplomático do Ministério dos Negócios Estrangeiros, tendo o SEF ministrado formação à distância em documentação de segurança e tráfico de seres humanos a trabalhadores de ambas as entidades;
- Formação BREXIT – realização de 15 ações de formação, abrangendo 134 trabalhadores do SEF, 30 trabalhadores do Centro de Contacto do SEF e 130 trabalhadores de municípios.
- Implementação de um projeto-piloto de formação modular relativo à atualização de conhecimentos aos trabalhadores da Direção de Fronteiras de Lisboa (DFL);
- Formação inicial pedagógica de formadores a 14 trabalhadores do SEF.

### 1.7. Boas práticas nacionais e internacionais

Na prossecução das Políticas Nacionais de Imigração e Asilo, Segurança Interna e Criminal, a atuação do SEF é reconhecida a nível nacional e internacional em diferentes vertentes, aspetos que poderão ser ponderados enquanto boas práticas em termos de *benchmarking*.

Âmbito	Descrição
<b>Gestão Integrada de Fronteiras (IBM)</b>	<p>Adoção do Modelo Europeu de Gestão Integrada de Fronteiras; SEF enquanto a entidade altamente especializada no domínio das migrações e asilo atento a modernização, qualificação e atuação em todas as vertentes do processo migratório; Implementação de novas metodologias e equipamentos de apoio, tais como VIS (Visa Information System), APIS (<i>Advanced Passenger Information System</i>) e RAPID 2.ª geração (Reconhecimento Automático de Passageiros Identificados Documentalmente) que visam uma maior verificação documental, o reforço da vigilância de fronteiras e a fiscalização de permanência de cidadãos estrangeiros em território nacional.</p> <p>Para o desenvolvimento da Estratégia Nacional de Gestão Integrada de Fronteiras, foi criado um Grupo Interministerial composto por várias entidades com funções repercutidas, direta ou indiretamente, nas fronteiras, cabendo ao SEF em articulação com a Secretaria-Geral do MAI a coordenação do mesmo.</p> <p>O Grupo de Trabalho Interministerial apresentou uma proposta de Plano de Gestão Integrada de Fronteiras, de onde resultou a Estratégia Nacional de Gestão Integrada de Fronteiras, aprovada em julho de 2017, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 104/2017. A Estratégia Nacional de Gestão Integrada de Fronteiras visa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salvaguardar a segurança interna em prol da salvaguarda do Espaço de Liberdade, Segurança e Justiça da UE;</li> <li>- Consolidar a gestão das fronteiras externas de Portugal e da UE, facilitando e controlando os fluxos de fronteira de acordo com os padrões e procedimentos UE/Schengen;</li> <li>- Reforçar a coordenação e a cooperação entre todas as entidades envolvidas no controlo e na vigilância de fronteiras;</li> <li>- Reforçar a capacidade de resposta das autoridades aos desafios.</li> </ul> <p>A Estratégia IBM está em fase de reavaliação, considerando a publicação do novo Regulamento da Guarda Europeia de Fronteiras e Costeira [Regulamento (UE) 2019/1896 do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de novembro de 2019], que integrou o Regulamento Eurosur, alargando o seu âmbito, está em avaliação a forma mais adequada de implementação do Regulamento e das novas valências do Eurosur.</p>
<b>Segurança no controlo de fronteiras</b>	<p>No final de 2020 entraram em funcionamento 16 e-gates de nova geração, na área de controlo de fronteira do Aeroporto do Porto, assegurando um mais rápido e funcional controlo nas chegadas e nas partidas, uma vez que permitem processar de forma mais célere a leitura dos passaportes com dados biométricos.</p> <p>Este novo sistema realiza este processo em apenas "one step" e todos os procedimentos se realizam numa única paragem do passageiro.</p> <p>As novas e-gates, além de apresentarem um layout mais moderno e adaptado ao fluxo do passageiro atual, dispõem de algumas características inovadoras com base nos princípios da segurança, modernização e interoperabilidade, culminando numa redução dos tempos em todos os passos do processo.</p>
<b>Qualidade da documentação de identificação, viagem e residência</b>	<p>Vinheta Braille impressa no Passaporte Eletrónico Português (PEP), tendo-se tornando no primeiro documento de viagem da União Europeia a conter este tipo de grafia, permitindo aos cidadãos com deficiência visual identificar com facilidade o nome do titular, o número e a data de validade do passaporte.</p>

<p><b>Unidade Anti-Tráfico de Pessoas (SEF/UATP) – Programa SEF contra o Tráfico de Seres Humanos</b></p>	<p>Programa que visa a identificação, proteção e apoio às vítimas e investigação de tráfico de seres humanos, operacionalizado através de uma equipa dotada de investigadores criminais e formadores. Esta equipa do SEF, designada por Unidade Anti Tráfico de Pessoas (UATP), atua em três pilares de intervenção: Prevenção, Proteção e Cooperação.</p> <p>Em 2020, a atividade da UATP - realizada em estreita articulação com o Observatório do Tráfico de Seres Humanos (OTSH), com as equipas multidisciplinares especializadas (EME SOS TSH) e Centros de Acolhimento e Proteção (CAP) a vítimas de tráfico de seres humanos - centrou-se na consolidação dos objetivos traçados pelo IV PAPCTSH - Plano de ação para a prevenção e o combate ao tráfico de seres humanos (2018/2021) no quadro das atribuições e competências do SEF. Designadamente, a articulação com o PF001 - Aeroporto de Lisboa, relativa a situações que envolvam menores estrangeiros detetados à entrada em Território Nacional, desacompanhados ou não acompanhados por quem sobre eles prove deter o poder paternal ou tutela jurídica.</p> <p>No quadro do PAPCTSH foram, ainda, estabelecidos mecanismos de cooperação com as diferentes entidades municipais e sociais, a fim de providenciar aos cidadãos identificados a satisfação das suas necessidades básicas.</p> <p>No plano externo, a articulação efetua-se sobretudo com a FRONTEX, INTERPOL e EUROPOL.</p>
<p><b>Coordenação do Grupo de Trabalho para a Agenda Europeia para as Migrações</b></p>	<p>O SEF, nos termos do Despacho n.º 10041-A/2015, de setembro, coordena o Grupo de Trabalho para a Agenda Europeia para as Migrações (criado com a missão de aferir a capacidade instalada e preparar um plano de ação e resposta em matéria de reinstalação, realocação e integração dos imigrantes). Este grupo de trabalho é composto por diversas entidades da Administração Pública e organizações da sociedade civil.</p>
<p><b>Oficiais de Ligação de Imigração e Agentes de Ligação</b></p>	<p>O SEF tem Oficiais de Ligação de Imigração destacados nos países mais relevantes em termos de fluxos e riscos migratórios para Portugal, designadamente: Angola (1), Cabo Verde (1), Brasil (1), Guiné-Bissau (1); República Popular da China (1), Espanha e Representação Permanente de Portugal junto da União Europeia (REPER) (1).</p>
<p><b>SEF-NFOC – Ponto Focal Nacional para a Frontex</b></p>	<p>Neste âmbito o SEF procede à coordenação da participação portuguesa nas operações de controlo da fronteira externa da UE, bem como de busca e salvamento no âmbito da resposta à crise de migrantes e refugiados no Mediterrâneo, articulando a resposta nacional com as diferentes forças de segurança e de defesa.</p>
<p><b>Consolidação de parcerias/protocolos com outras entidades</b></p>	<p>Decorrente dos compromissos assumidos em sede de Agenda Europeia das Migrações e a fim de dar uma resposta humanitária, solidária e responsável no âmbito dos procedimentos de proteção internacional, em particular no que respeita à emergência humanitária de refugiados e requerentes de asilo, foram celebrados um elevado número de Protocolos de Cooperação e memorandos de entendimento com diversas entidades da sociedade civil.</p>
<p><b>Ponto de Contato Nacional da Rede Europeia das Migrações (REM)</b></p>	<p>Elaboração de estudos sobre a realidade migratória:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Detention and Alternatives to detention in international protection and return procedures 2020 (Specifications).</li> <li>▪ Responses to long-term irregularly staying migrants: practices and challenges in EU Member States and Norway 2020 (Specifications).</li> <li>▪ Accurate, timely, interoperable? Data management in the asylum procedure 2020 (Specifications).</li> <li>▪ Attracting and protecting the rights of seasonal workers in the EU and the United Kingdom (PUBLICADO)</li> </ul>
<p><b>Rede Nacional das Migrações</b></p>	<p>No âmbito das atividades exercidas, enquanto Ponto de Contato Nacional da REM- Rede Europeia das Migrações, o SEF desenvolve a Rede Nacional das Migrações, cuja relevância se afirma na discussão de assuntos relacionados com as migrações.</p>
<p><b>SEF em Movimento</b></p>	<p>Programa que procura a aproximação e facilitação do relacionamento com os cidadãos estrangeiros, proporcionando um conjunto de serviços vocacionado a grupos vulneráveis (doentes, idosos e crianças). Visa ainda a minimização de comportamentos de risco, promovendo a regularização da situação documental de cidadãos estrangeiros que possam estar perante potenciais situações de ilegalidade documental.</p> <p>“SEF vai à Escola” – constitui um sub-programa do SEF em Movimento e visa divulgar e promover ações de informação e de sensibilização junto dos imigrantes e instituições nacionais com vista à regularização de jovens que frequentem o ensino público (como meio preventivo ao abandono escolar, de promoção à integração social e no mercado de trabalho).</p> <p>Protocolo de cooperação com a Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP) tendo em vista a agilização da resolução da situação documental e reinserção social.</p>

<b>Centro de Contacto SEF</b>	Canal que visa facilitar o relacionamento entre os cidadãos estrangeiros e o SEF e, por conseguinte, a promoção do acolhimento e integração das comunidades migrantes. Funciona como suporte técnico na prestação de serviços e acesso a informação (agendamento das sessões de atendimento presencial, prestação de informações genéricas sobre a regularidade documental de estrangeiros), em parceria com entidades da sociedade civil, através da colocação de mediadores socioculturais capacitados em 22 idiomas. Plataforma em constante atualização, face às necessidades dos utentes, que já permite a notificação automática, via correio eletrónico, para o cidadão efetuar o agendamento para deslocação a postos de atendimento SEF.
<b>Mediadores interculturais</b>	Integração de agentes facilitadores da relação dos imigrantes com a Administração, agilizando a comunicação através do conhecimento linguístico e cultural comuns, por via do Programa de regularização extraordinária de vínculos precários (PREVPAP).
<b>Disseminação do conhecimento sobre as dimensões das migrações, proteção internacional, segurança interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo (RIFA)</b> – documento de referência no que refere ao acompanhamento da execução das políticas e divulgação de informação (academia, administração pública, comunicação social);</li> <li>▪ <b>SEFSTAT</b> – Projeto de melhoria da qualidade da informação estatística sobre população estrangeira em Portugal, que permite a obtenção de informação estatística com qualidade e fiabilidade, disponibilizada a todas as partes interessadas num Portal na Internet (<a href="http://sefstat.sef.pt">http://sefstat.sef.pt</a>).</li> <li>▪ <b>O Portal SEF e a rede social Facebook</b> – Canais de Comunicação e de informação da atividade do SEF dedicados à compilação e divulgação de informação sobre migrações, asilo e segurança interna, notícias, eventos e publicações diversas.</li> </ul>

Tabela 9| Práticas a ser consideradas como benchmark

### 1.8. Audição de dirigentes e de chefias intermédias no processo de autoavaliação

A audição de dirigentes e de chefias intermédias é realizada em três âmbitos:

<p><b>Reuniões de Direção/Dirigentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizadas numa base regular onde são avaliadas as concretizações e definidas orientações estratégicas e operacionais.</li> </ul>
<p><b>Procedimentos no âmbito do SIADAP 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lógica integrada do SIADAP de audição, contratualização e avaliação dos objetivos do SIADAP 2.</li> </ul>
<p><b>Acompanhamento do Ciclo de Gestão</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão por objetivos: definição de objetivos departamentais, monitorização e autoavaliação;</li> <li>• Avaliação do cumprimento dos objetivos e metas delineadas no Plano de Atividades de 2017</li> </ul>

Figura 10| Audição de dirigentes e chefias intermédias no processo de autoavaliação

### III. AVALIAÇÃO DA AFECTAÇÃO DE RECURSOS PREVISTOS

#### 1.1. Recursos Humanos

Face ao planeado em sede de QUAR de 2020, apesar do aumento registado no número de funcionários em relação ao ano anterior (+4,13%), não foi atingido o efetivo planeado.

Recursos Humanos	Pontuação	Efectivos Planeados	UERHP	Pontuação Planeada	N.º Efectivos Executados	Ausências	UERHE	Pontuação Executada	Desvio	Execução (%)
Dirigentes - Direção Superior	20	3	759	60	3	215,5	543,5	43	-17	71,61%
Dirigentes - Direção Intermédia	16	28	7084	448	28	159	6925	438	-10	97,76%
Inspetor Coordenador Superior	15	38	9614	570	30	512	7078	331	-239	58,12%
Inspetor Coordenador	14	70	17710	980	45	918	10467	372	-608	37,99%
Inspetor Chefe	13	162	40586	2106	102	1383,5	24422,5	790	-1316	37,52%
Inspetor	12	912	230736	10944	872	11542,5	209073,5	9482	-1462	85,64%
Técnico Superior	12	170	43010	2040	140	4551,5	30868,5	1206	-834	59,11%
Especialista Informática	12	23	5819	276	12	403,5	2632,5	65	-211	23,60%
Técnico de Informática	9	30	7590	270	26	545	6033	186	-84	68,89%
Assistente Técnico	8	564	142692	4512	384	10156	86996	1873	-2639	41,51%
Vigilância e Segurança	7	9	2277	63	6	37,5	1480,5	27	-36	43,35%
Assistente Operacional	5	38	9614	190	18	928,5	3625,5	34	-156	17,86%
<b>Total</b>		<b>2047</b>	<b>517891</b>	<b>22459</b>	<b>1666,0</b>	<b>31352,5</b>	<b>390146</b>	<b>14 847,3</b>	<b>-7612</b>	<b>66,11%</b>

Tabela 10 | Avaliação dos Recursos Humanos<sup>3</sup>

Em síntese destacam-se os seguintes dados relativos a 2020:

- Em 31 de dezembro de 2020, contabilizavam-se 1.666 trabalhadores em efetividade de exercício de funções no Serviço de Estrangeiros e Fronteiras;
- Na distribuição por género, a representatividade feminina é de 43,70%, para 56,30% situação que se tem ligeiramente vindo a equilibrar;
- A média de idades dos trabalhadores do SEF é de 47,6 anos, sendo que metade dos funcionários tem idade superior a 48 anos (mediana), quadro que permanece praticamente inalterado face a 2019. De salientar que 735 trabalhadores do SEF têm idade igual ou superior a 50 anos, representando 44,12% do universo dos trabalhadores e revelando o envelhecimento do efetivo do SEF;
- A média de antiguidade dos trabalhadores é de 21,4 anos, sendo que metade dos trabalhadores tem antiguidade superior a 20,9 anos de trabalho (mediana).

<sup>3</sup> Salientam-se constrangimentos atinentes à escassez de recursos humanos, situação que o SEF tentou colmatar, por um lado, através da abertura de procedimentos concursais para assistentes técnicos e técnicos superiores. Porém, os procedimentos encetados foram insuficientes para fazer face às necessidades de recursos humanos do SEF.

## 1.2. Recursos Financeiros

### 1.2.1. Análise da execução orçamental

Em 2020 a execução orçamental global atingiu os 66,20%, valor inferior ao do ano transato.

O orçamento de despesa do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) contempla cinco Fontes de Financiamento (FF) distintas, que em 2020 apresentaram os seguintes graus de execução:

A Receita proveniente do Orçamento de Estado (FF 111) foi executada em 85,13%;

As Receitas Próprias (FF 123) atingiram os 56,15% de execução, ou seja, inferior à de 2019 em que o grau de execução foi de 95,87%;

As Transferências para outros organismos (FF 129) atingiram os 27,47% de execução, revelando uma execução inferior à de 2019 que ascendeu a 92,07%;

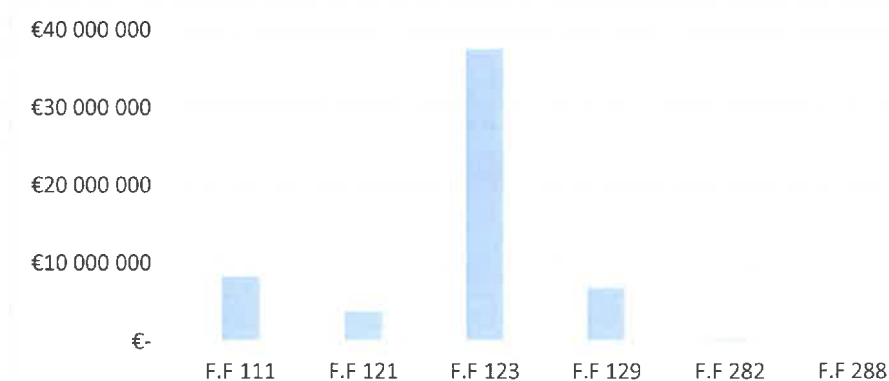
No que respeita aos Fundos Comunitários a execução foi de 1,85%;

No que diz respeito a Saldos de Fundos Europeus (FF 288), a execução foi nula.

Quadro 1| DESPESA - Execução Orçamental por Fonte de Financiamento

Fonte Fin.	Dotações Iniciais	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos	Tot Líq. Desp. Paga	Grau Exec. Orcamental
111	9 750 000,00 EUR	9 750 000,00 EUR	9 749 926,88 EUR	100,00
121	0,00 EUR	12 423 747,00 EUR	7 387 323,72 EUR	59,46
123	70 872 445,00 EUR	66 824 965,00 EUR	60 556 017,13 EUR	90,62
129	27 669 528,00 EUR	24 871 262,00 EUR	10 301 201,33 EUR	41,42
167	439 339,00 EUR	439 339,00 EUR	27 592,08 EUR	6,28
282	17 231 115,00 EUR	17 231 115,00 EUR	4 041 176,99 EUR	23,45
288	0,00 EUR	7 637 750,00 EUR	72 880,40 EUR	0,95
Resultado	125 962 427,00 EUR	139 178 178,00 EUR	92 136 118,53 EUR	66,20

Gráfico 8| Total Líquido Despesa Paga 2020

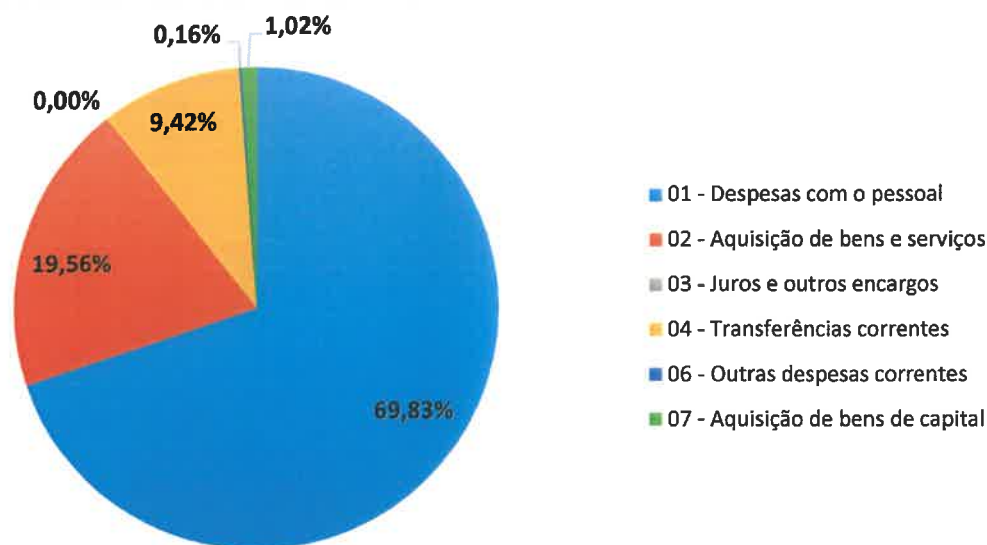




Quadro 2| Execução Orçamental por Agrupamento Económico

Agrupamento	Dotações Iniciais	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos	Tot Líq. Desp. Paga	Grau Exec. Orçamental (%)	% do Total da Desp. Líquida
01 - Despesas com o pessoal	64 375 024,00	64 895 119,00	64 341 997,60	99,15	69,83%
02 - Aquisição de bens e serviços	36 767 953,00	49 089 831,00	18 019 090,72	36,71	19,56%
03 - Juros e outros encargos	11 000,00	11 000,00			0,00%
04 - Transferências correntes	12 987 214,00	14 006 119,00	8 680 934,70	61,98	9,42%
06 - Outras despesas correntes	2 027 795,00	245 000,00	150 414,77	61,39	0,16%
07 - Aquisição de bens de capital	9 793 441,00	10 931 109,00	943 680,74	8,63	1,02%
<b>TOTAL</b>	<b>125 962 427,00</b>	<b>139 178 178,00</b>	<b>92 136 118,53</b>	<b>66,20</b>	<b>100,00%</b>

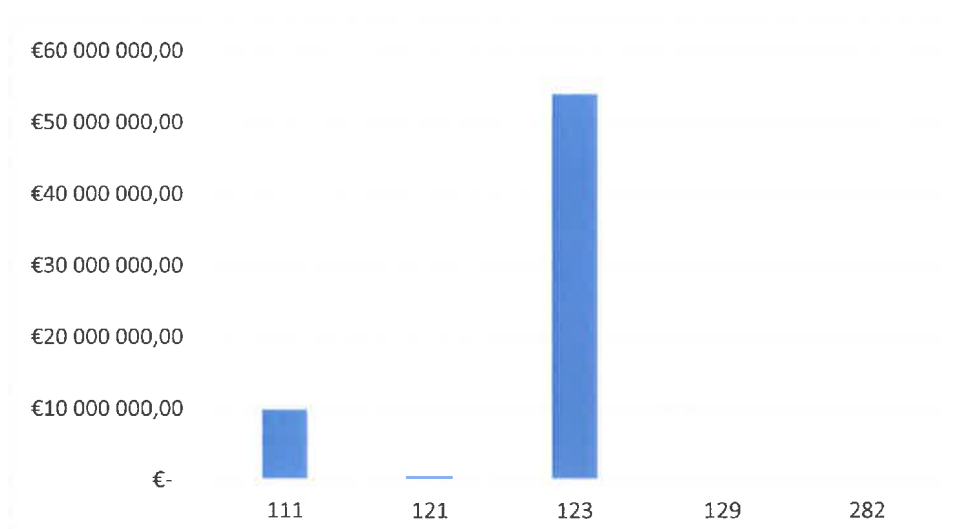
Gráfico 9| Total Líquido Despesa Paga por Agrupamento



No que se refere à execução por Agrupamento Económico da Despesa, cerca de 69,83% foi referente a encargos com pessoal (agrupamento 01), 19,56% a despesas de aquisição de bens e serviços (agrupamento 02), 9,42% relativa a Transferências Correntes (agrupamento 04), 1,02% a despesas com capital (agrupamento 07) e um valor residual, materialmente irrelevante, em Juros e Outros Encargos e Outras Despesas Correntes (agrupamentos 03 e 06).

**Quadro 3|** Execução Orçamental de Pessoal por Fonte Financiamento

Agrupamento	Fonte Fin.	Tot Líq. Desp. Paga
01	111	9 749 926,88 €
	121	504 534,07 €
	123	54 010 457,51 €
	129	56 779,61 €
	282	20 299,53 €
Total		64 341 997,60 €

**Gráfico 10|** Total Líquido Despesa Paga por Fonte de Financiamento

Em 2020 as despesas com Pessoal foram suportadas pelo Orçamento de Estado (FF 111) no montante de 9.749.926,88 €, por Receitas Próprias (FF 123) no valor de 54.010.457,51 €, por Fundos Comunitários (FF 282) no valor de 20.299,53 € e através de transferências (FF129) no montante de 56.779,61 €.

No que diz respeito à Fonte de Financiamento 129, o montante despendido teve como finalidade assegurar os encargos com pessoal do Observatório de Tráfico dos Seres Humanos que exercem funções nas instalações do SEF e cujo financiamento é assegurado pela Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna.

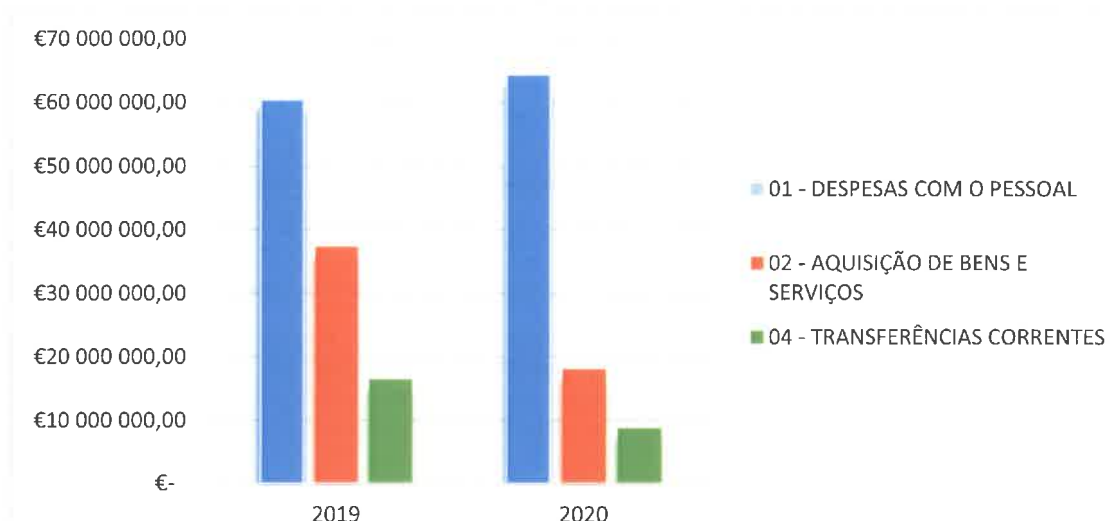
No que se refere à Fonte de Financiamento 282 o valor despendido no montante de 20.299,53 € é relativo ao pagamento de ajudas de custo no âmbito dos projetos cofinanciados.

Relativamente às despesas com pessoal em 2020 ocorreu um incremento no valor de 6,47%, face ao ano anterior, resultante do descongelamento das progressões nas carreiras, bem como do aumento de ajudas de custo que foram pagas em resultado do aumento das deslocações e estadias fruto do encerramento de fronteiras no âmbito da situação epidemiológica provocada pelo COVID-19.

Relativamente a aquisição de Bens e Serviços verificou-se uma diminuição na ordem dos 51,7% face ao período homólogo.

**Quadro 4** | Comparação entre pagamentos líquidos efetuados em 2019 e 2020

Pagamentos líquidos até dezembro				
Rubrica	2019	2020	Variação 2019/2020	
			€	%
01 - DESPESAS COM O PESSOAL	60 429 487,71	64 341 997,60	3 912 509,89	6,47
010100 - REMUNERAÇÕES CERTAS E PERMANENTES	43 598 474,11	46 370 413,98	2 771 939,87	6,36
010200 - ABONOS VARIÁVEIS OU EVENTUAIS	5 958 411,87	6 379 813,18	421 401,31	7,07
010300 - SEGURANÇA SOCIAL	10 872 601,73	11 591 770,44	719 168,71	6,61
02 - AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS	37 306 730,00	18 019 090,72	-19 287 639,28	-51,70
020100 - AQUISIÇÃO DE BENS	1 592 699,21	1 798 469,25	205 770,04	12,92
020200 - AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS	35 714 030,79	16 220 621,47	-19 493 409,32	-54,58
03 - JUROS E OUTROS ENCARGOS	119,86	0,00	-119,86	-100,00
030600 - OUTROS ENCARGOS FINANCEIROS	119,86		-119,86	-100,00
04 - TRANSFERÊNCIAS CORRENTES	16 405 767,60	8 680 934,70	-7 724 832,90	-47,09
040300 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	13 712 814,56	4 937 945,31	-8 774 869,25	-63,99
040700 - INSTITUIÇÕES S/ FINS LUCRATIVOS	2 692 953,04	3 742 989,39	1 050 036,35	38,99
040800 - FAMÍLIAS	0,00	0,00	0,00	0,00
06 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES	183 179,72	150 414,77	-32 764,95	-17,89
060200 - DIVERSAS	183 179,72	150 414,77	-32 764,95	-17,89
07 - AQUISIÇÃO DE BENS DE CAPITAL	7 469 435,43	943 680,74	-6 525 754,69	-87,37
070100 - INVESTIMENTOS	7 469 435,43	943 680,74	-6 525 754,69	-87,37
TOTAL	121 794 720,32	92 136 118,53	-29 658 601,79	-24,35

**Gráfico 11** | Comparação entre pagamentos líquidos efetuados em 2019 e 2020

Contrariamente ao que aconteceu em 2019, em que não se registaram transferências efetuadas pelo SEF para outros organismos do Ministério da Administração Interna (MAI), em 2020 procedeu-se à transferência no valor de 17.000,00 € para a Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR).

Em 2020 foram também efetuadas transferências para o Alto Comissariado para as Migrações (ACM), no montante global de 1.978.000,00 €, tendo-se verificado uma diminuição de 1.568.000,00 € relativamente ao ano anterior.

No que diz respeito às transferências para a SG-MAI estas diminuíram no valor 1.520.592,25 €, em comparação com o ano de 2019.

**Quadro 5** | Transferências 2019 / 2020

Fonte Financiamento	Organismo	Despesa Líquida		Variação 2019/2020 (€)
		2019	2020	
123				
	ANSR	- €	17 000,00 €	17 000,00 €
	Serv. Soc. da GNR	- €	- €	- €
	SGMAI	5 703 277,00 €	- €	- 5 703 277,00 €
129				- €
	SGMAI	4 463 537,56 €	2 942 945,31 €	- 1 520 592,25 €
282				- €
	ACM	3 546 000,00 €	1 978 000,00 €	- 1 568 000,00 €
	<b>Total Transferências</b>	<b>13 712 814,56 €</b>	<b>4 937 945,31 €</b>	<b>- 8 774 869,25 €</b>

No que concerne ao orçamento de Receita do SEF este contempla seis Fontes de Financiamento distintas, que em 2020 apresentaram os seguintes graus de execução:

Em Receita proveniente do Orçamento de Estado (FF 111) foi cobrada a totalidade da receita prevista, ou seja, 9.749.926,88 €.

O Saldo da Gerência anterior (FF121) integrado no orçamento atingiu o montante de 108.317.201,72 €; As Receitas Próprias (FF 123) atingiram 81% de execução, e consequentemente a receita cobrada ascendeu a 68.034.517,19 milhões de euros;

As Transferências recebidas de outros organismos (FF 129), obtiveram receitas cobradas no valor de 15.697.380,80 €.

No que diz respeito aos Fundos Comunitários (FF 282) a taxa de cobrança foi 26,39%, obtendo-se receitas cobradas no valor de 4.547.933,80 €.

No que se refere ao Saldo de Fundos Europeus (FF 288), foi registado 7.637.750,55 €.

De referir, ainda, que as receitas corresponderam a resultados negativos sobre o total das Previsões Iniciais tendo as Receitas Própria cobradas (FF 123) obtido -6,64%, as Transferências entre Organismos (FF 129) corresponderam a -43,27% e os Fundos Comunitários (FF 282) a -73,61%.

No que concerne ao saldo transitado, de 2019 para a gerência de 2020, no montante total de 115.954.952,27 € importa referir que o mesmo se desagrega da seguinte forma:

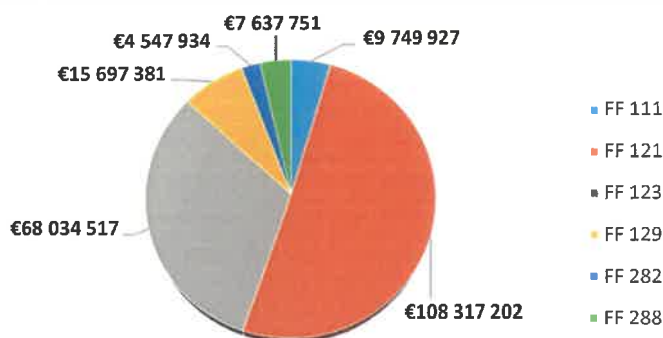
FF 121 o montante de 108.317.201,72 €;

FF 288 (Saldos de Fundos Europeus) no valor de 7.637.750,55 €.

**Quadro 6| RECEITA - Execução Orçamental por Fonte de Financiamento**

Fonte Fin.	Previsões Iniciais	Receita Cobrada Líquida	% Rec. Cobrada relativamente às Previsões Iniciais
111	9 750 000,00 €	9 749 926,88 €	0,00%
121	- €	108 317 201,72 €	.
123	72 872 445,00 €	68 034 517,19 €	-6,64%
129	27 669 528,00 €	15 697 380,80 €	-43,27%
282	17 231 115,00 €	4 547 933,80 €	-73,61%
288	- €	7 637 750,55 €	.

**Gráfico 12| Receita Cobrada Líquida por Fonte de Financiamento**



Em 2020 a Receita Cobrada Líquida diminuiu 30% face ao ano anterior, em resultado da conjuntura económica condicionada pela pandemia da COVID-19, que produziu fortes condicionamentos na cobrança de receitas.

No que respeita às diversas receitas cobradas, entre as quais as Taxas Diversas, Multas e outras Penalidades, Receita proveniente da União Europeia – Instituições, Estado, Venda de Bens Publicações e Impressos, entre outras, foram, comparativamente com 2019, arrecadados menos de 27,3 milhões de euros, conforme consta do quadro 7.

Relativamente à receita proveniente de Taxas Segurança - ANAC e outros, verificou-se uma diminuição, comparativamente com 2019, no valor de 15 milhões euros, isto é, uma redução de cerca de 50% face ao período homólogo. Este declínio, deve-se ao facto de o setor da aviação civil ter sido um dos setores de atividade mais afetados pela pandemia provocada pelo surto epidemiológico da COVID-19.

**Quadro 7** | Comparação 2019 /2020 Receita Cobrada

Tipo de Receita	Receita Cobrada Líquida		Variação 2019/2020	
	2019	2020	€	%
R.04.01.99 -Taxas Diversas	77 382 169,53 €	56 139 154,25 €	-21 243 015,28 €	-27,45%
R.04.02.04 - Multas e outras Penalidades, Coimas e Penalidades por Contraordenações	3 642 502,01 €	3 021 328,63 €	-621 173,38 €	-17,05%
R.06.03.01 – Estado	0,00 €	17 000,00 €	17 000,00 €	.
R.06.03.07 – Taxas Segurança - ANAC e Outros	29 800 887,80 €	14 783 309,46 €	-15 017 578,34 €	-50,39%
R.06.09.01 - União Europeia - Instituições	9 841 153,46 €	4 547 933,80 €	-5 293 219,66 €	-53,79%
R.07.01.03 - Venda de Bens Publicações e Impressos	5 208 237,90 €	7 142 215,00 €	1 933 977,10 €	37,13%
R.07.01.04 - Venda de Bens Fardamentos e artigos pessoais	0,00 €	0,00 €	0,00 €	.
R.07.02.99 - Serviços Outros	1 920 502,45 €	1 731 819,31 €	-188 683,14 €	-9,82%
R.10.03.08 - Serviços e Fundos Autónomos	0,00 €	0,00 €	0,00 €	.
R.16.01.05 - Saldo Orçamental na Posse do Tesouro- Consignado	3 216 170,42 €	7 637 750,55 €	4 421 580,13 €	137,48%
R.99.99.98 - Orç. Funcionamento	19 210 073,63 €	9 749 926,88 €	-9 460 146,75 €	-49,25%
<b>TOTAL</b>	<b>150 221 697,20 €</b>	<b>104 770 437,88 €</b>	<b>-45 451 259,32 €</b>	<b>-30,26%</b>

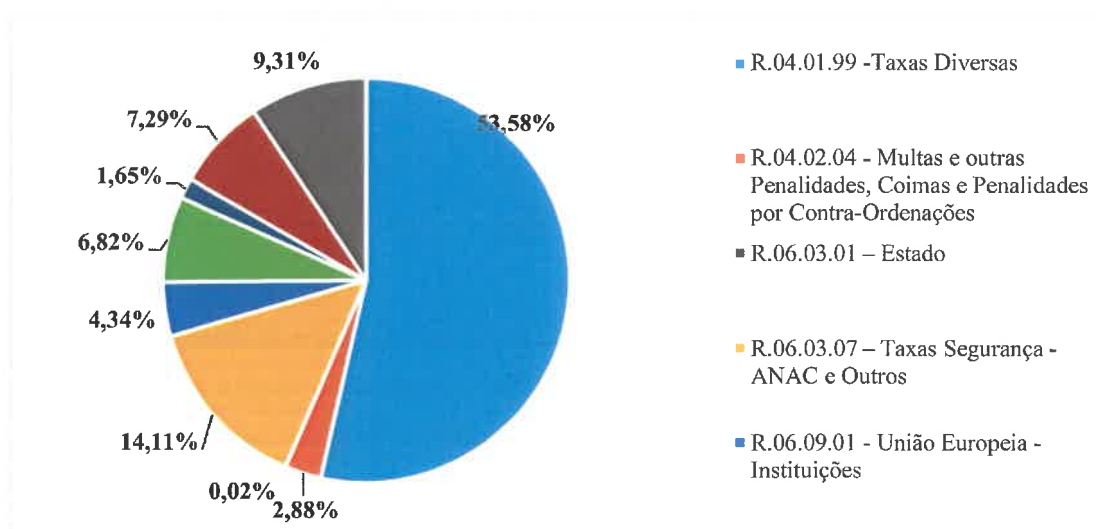
Tendo em conta a situação pandémica ter sido constante no decorrer do ano de 2020, esta originou também um declínio no setor do turismo, que até ao final do ano de 2019 vinha a obter resultados positivos. Estes fatores contribuíram para um desaceleramento da economia portuguesa, tendo-se refletido uma diminuição da procura na atividade de investimento.

Comparativamente com 2019, verificou-se uma diminuição nos números de autorizações, concessões e emissões de Vistos, Autorizações Residência, Passaportes, entre outros.

No que diz respeito às Multas e outras Penalidades, Coimas e Penalidades por Contraordenações houve uma redução de 17% face ao ano anterior, o que refletiu um menor movimento na circulação de estrangeiros em Portugal.

Relativamente às transferências da União Europeia – Instituições houve um decréscimo de 53,79% face a 2019.

Gráfico 13| Receita Cobrada em 2020 por tipo de receita



De forma sucinta, comparativamente com o ano de 2019 a receita própria diminuiu 45.451.259,32 € (incluindo R.16.01.05 - Saldo Orçamental na Posse do Tesouro-Consignado e R.99.99.98 – Orçamento de Funcionamento) o que correspondeu a uma redução de 30,26%.

### 1.2.2. Orçamento do SEF

Em 2020 a dotação orçamental inicial do SEF aprovada em sede de Orçamento de Estado (OE) foi de 125.962.427,00 €, tendo sofrido alterações ao longo do ano económico, por um lado pela aplicação de cativos, inicialmente em sede de OE e posteriormente através do Decreto-Lei de Execução Orçamental (DLEO), restringindo o orçamento corrigido a 119.599.681,00 €.

O orçamento do SEF integra diversas Fontes de Financiamento (FF):

- Financiamento oriundo do Orçamento de Estado (FF 111) corresponde a 8,15% do total do orçamento corrigido líquido de cativos, ou seja, a 9.750.000,00 €;
- As Receitas Próprias que correspondem ao montante total de 92.179.227,00 €, ou seja, a 77,07% e englobam duas fontes de financiamento, a 123 (Receitas Própria que resultam da atividade direta do serviço) no valor de 66.807.965,00 € e a 129 (transferências recebidas de outros organismos) no montante de 25.371.262,00 €;
- 17.231.115,00 € correspondente a 14,41% do orçamento do serviço.

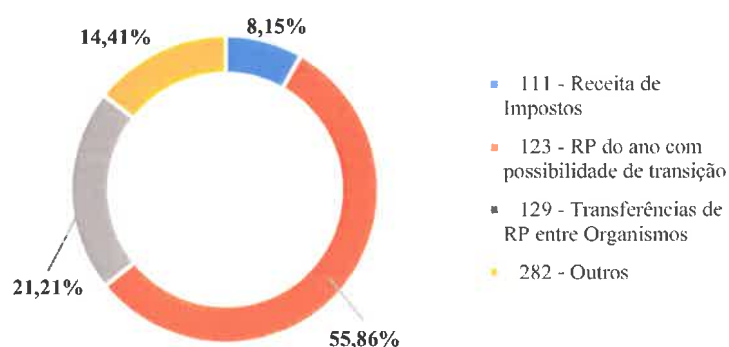
**Quadro 8| Dotações Líquidas de Cativos**

Fonte de Financiamento	Dotações Iniciais	Dotações Iniciais Líquidas de Cativos	Estrutura por FF (%)
111 - Receita de Impostos	9 750 000,00 €	9 750 000,00 €	8,15%
121 - Saldos de RP Transitados	- €	- €	0,00%
123 - RP do ano com possibilidade de transição	70 872 445,00 €	66 807 965,00 €	55,86%
129 - Transferências de RP entre Organismos	27 669 528,00 €	25 371 262,00 €	21,21%
167 - RP afetas a projetos cofinanciados - Outros	439 339,00 €	439 339,00 €	0,37%
282 - Outros	17 231 115,00 €	17 231 115,00 €	14,41%
288 - Saldos de Fundos Europeus	- €	- €	0,00%
Resultado	125 962 427,00 €	119 599 681,00 €	100%

Importa, referir, que as verbas provenientes do Orçamento de Estado (FF 111) estão destinadas, exclusivamente, ao pagamento de vencimentos.

Relativamente às Receitas Próprias (FF 123) importa indicar que esta é a fonte de financiamento mais representativa do orçamento do SEF, cujo peso é de 55,86%, enquanto a receita proveniente das transferências entre serviços representa 21,21% e os Fundos Comunitários, por sua vez, representam somente 14,41% do Orçamento corrigido. Por fim, os Saldos de Fundos Europeus não possuem representação significativa na estrutura.

**Gráfico 14| Orçamento DESPESA do SEF – Repartição por Fonte de Financiamento**





Quadro 9| Orçamento DESPESA do SEF (Execução por Fonte de Financiamento e Agrupamento)

Fonte Fin.	Agrup	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos	Tot Lq. Desp. Paga	Grau Exec. Orçamental
111	01	9 750 000,00 EUR	9 749 926,88 EUR	100,00
121	01	505 000,00 EUR	504 534,07 EUR	99,91
	02	11 918 747,00 EUR	6 882 789,65 EUR	57,75
123	01	54 093 309,00 EUR	54 010 457,51 EUR	99,85
	02	8 001 629,00 EUR	5 226 470,09 EUR	65,32
	03	11 000,00 EUR		
	04	1 254 400,00 EUR	1 104 845,87 EUR	88,08
	06	245 000,00 EUR	150 414,77 EUR	61,39
	07	3 219 627,00 EUR	63 828,89 EUR	1,98
129	01	96 424,00 EUR	56 779,61 EUR	58,89
	02	16 734 695,00 EUR	5 772 577,00 EUR	34,49
	04	6 167 699,00 EUR	3 686 611,27 EUR	59,77
	07	1 872 444,00 EUR	785 233,45 EUR	41,94
167	01	97,00 EUR	0,00 EUR	0,00
	02	126 726,00 EUR	1 287,97 EUR	1,02
	04	124 634,00 EUR	22 252,04 EUR	17,85
	07	187 882,00 EUR	4 052,07 EUR	2,16
282	01	450 000,00 EUR	20 299,53 EUR	4,51
	02	5 298 406,00 EUR	135 966,01 EUR	2,57
	04	6 276 186,00 EUR	3 800 469,39 EUR	60,55
	07	5 206 523,00 EUR	84 442,06 EUR	1,62
288	01	289,00 EUR	0,00 EUR	0,00
	02	7 009 628,00 EUR		
	04	183 200,00 EUR	66 756,13 EUR	36,44
	07	444 633,00 EUR	6 124,27 EUR	1,38
Resultado		139 178 178,00 EUR	92 136 118,53 EUR	66,20

Considerando que o SEF executou 66,2% do orçamento corrigido líquido (deduzido de cativos), o que na sua generalidade é positivo, uma vez que permitiu a prossecução da missão e dos objetivos desta força de segurança tendo em conta os efeitos dificultosos da pandemia.

No entanto, importa, realçar que a taxa de execução engloba despesas para fazer face à pandemia, nomeadamente na aquisição de equipamentos de proteção pessoal, reabilitação de instalações e a necessidade de garantir viagens e alojamento para o reforço de inspetores nas fronteiras.

Quadro 10 | Controlo Orçamental-Despesa-Execução por Agrupamento

Agrupamento	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos	Tot Líq. Desp. Paga	Grau Exec. Orçamental (%)
01 - Despesas com o pessoal	64 895 119,00 €	64 341 997,60 €	99,15
02 - Aquisição de bens e serviços	49 089 831,00 €	18 019 090,72 €	36,71
03 - Juros e outros encargos	11 000,00 €	- €	0
04 - Transferências correntes	14 006 119,00 €	8 680 934,70 €	61,98
06 - Outras despesas correntes	245 000,00 €	150 414,77 €	61,39
07 - Aquisição de bens de capital	10 931 109,00 €	943 680,74 €	8,63
<b>TOTAL</b>	<b>139 178 178,00 €</b>	<b>92 136 118,53 €</b>	<b>66,20</b>

Quadro 11| Controlo Orçamental-Despesa-Execução por Fonte de Financiamento

Fonte Fin.	Orçamento Corrigido (a)	Execução (b)	Taxa de Execução
111 - RG não afetas a projetos cofinanciados	9 750 000,00 €	9 749 926,88 €	100,00
121 - Saldos de RP Transitados	12 423 747,00 €	7 387 323,72 €	59,46
123 - RP do ano com possibilidade de transição	66 824 965,00 €	60 556 017,13 €	90,62
129 - Transferências de RP entre Organismos	24 871 262,00 €	10 301 201,33 €	41,42
167 - RP afetas a projetos cofinanciados - Outros	439 339,00 €	27 592,08 €	6,28
282 - Outros	17 231 115,00 €	4 041 176,99 €	23,45
288 - Saldos de Fundos Europeus	7 637 750,00 €	72 880,40 €	0,95
<b>Resultado</b>	<b>139 178 178,00 €</b>	<b>92 136 118,53 €</b>	<b>66,20</b>

a) Corresponde ao orçamento corrigido líquido de cativos.

b) Total Líquido Despesa Paga.

No que diz respeito aos projetos comunitários (FF282 “Outros”) importa referir que em 2019 a taxa de execução foi de 31%, o que correspondeu a 5.341.375,18 €, tendo em 2020 a mesma diminuída a 23,45% face ao orçamento corrigido, ou seja, atingiu os 4.041.176,99 €.

### 1.2.3. Transferências para o MAI

Em 2020 o SEF efetuou transferências para serviços sob a tutela do Ministério da Administração Interna (MAI) conforme consta do quadro infra:

Quadro 12| Transferências para serviços do MAI

Fonte Financiamento	Dot. Corr. Liq. Cativos	Organismo	Despesa Líquida	% de Execução
123	1 254 400,00	ANSR	17 000,00	1,36
129	6 167 699,00	SG-MAI	2 942 945,31	47,72
282	6 276 186,00	ACM	1 978 000,00	31,52
<b>Total</b>	<b>13 698 285,00</b>		<b>4 937 945,31</b>	<b>36,05</b>

As transferências para o MAI em 2020 representaram 36%, das dotações corrigidas líquidas de cativos, relativamente às fontes de financiamento 123, 129 e 282.

#### 1.2.4. Publicitação dos gastos em publicidade

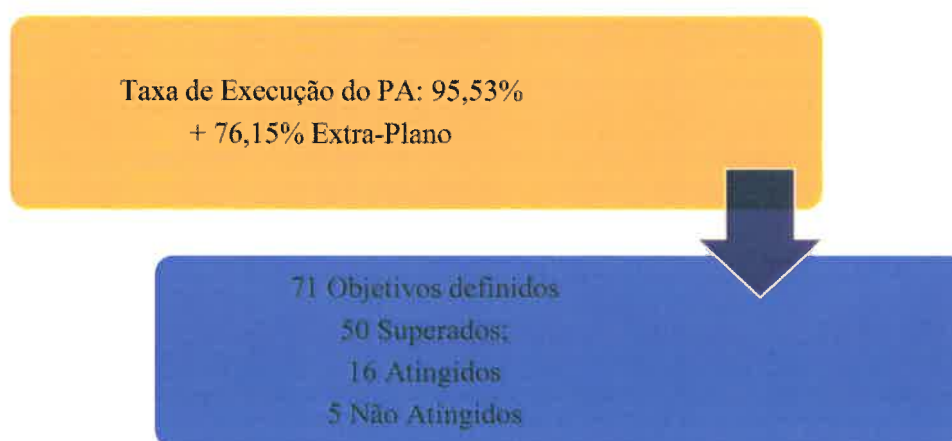
No ano de 2020 foram despendidos 10.224,70 € referentes a publicidade institucional, tendo-se dado cumprimento ao preconizado na Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto.

#### IV. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2020 POR UNIDADE ORGÂNICA

Paralelamente ao desempenho verificado no QUAR, no qual o SEF obteve uma taxa de realização de 174,85%, também nas restantes atividades das unidades orgânicas, o desempenho foi positivo, tendo sido cumpridos a maioria dos objetivos estabelecidos.

O Plano de Atividades para 2020 não foi executado na sua totalidade (95,53%), sendo que, por outro lado, acresceram um conjunto alargado de atividades extraplano (cerca de 76,15%).

Neste âmbito, foram definidos para as unidades orgânicas 71 objetivos, dos quais 50 foram superados, 16 atingidos, e 5 não atingidos.



A não concretização de alguns objetivos pelas unidades orgânicas advém de diversas condicionantes, nomeadamente:

- A crise pandémica ocasionada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2 e da doença COVID-19;
- A escassez de recursos humanos;
- A redefinição de prioridades em razão de oportunidades político-estratégicas.

Desta autoavaliação, efetuada pelos dirigentes, salienta-se, uma vez mais, a elevada ambição nos objetivos delineados e o elevado grau de superação, revelando o significativo esforço efetuado pelo Serviço e pelos seus colaboradores.

De seguida, apresentam-se, as Fichas de Autoavaliação das Unidades Orgânicas do SEF.

## Gabinete de Apoio às Direções Regionais (GADR)

### Competências:

Apoiar e apoiar a elaboração de processos relativos aos pedidos de autorização de residência, acompanhando os serviços de grande dimensão em âmbito nacional;  
 Emitir parecer sobre os processos de atribuição e aquisição de nacionalidade portuguesa, nos termos da lei;  
 Informar e emitir parecer sobre pedidos de concessão de estatuto de qualificação de direitos e deveres;  
 Coordenar e supervisionar os cursos de formação de técnicos superiores não universitários em território nacional que aguardem decisão de afluência ou a respectiva emissão e de requerentes de visto que esperam decisão judicial.

ID	Objetivo	Prazo de execução (m)	IDJ	Indicador	Fonte de monitorização	Meta	ESTADO				Atribuição (Número posições no organismo)	Atividade	Observações		
							Realizado	Taxa de execução	Complementos (Programas Adicional, etc.)	Prazo restante de execução (m)				Taxa de execução (m)	
GAADR.01	Condição de habitação de processo de Concessão de Autorização de Residência no âmbito do Artigo 12.º da Lei n.º 2003/2007, de 4 de julho, desde que o pedido seja devidamente acompanhado de todos os documentos exigidos.	30x	GAADR.01.01	Taxa de realização	Registo: Informação de estado - das direções regionais	10	100%	0	100,00%	Angola	30x	30x	0,00%	Realização de modelo eletrónico de habitação no Portal SISEG. Alteração de 1 número de processo após alteração de visto.	
GAADR.02	Elaboração de propostas de decisão sobre nacionalidade portuguesa e informação sobre os requisitos necessários no âmbito do artigo 12.º da Lei n.º 2003/2007, de 4 de julho.	20x	GAADR.02.01	Taxa de realização	Registo: Informação de estado - GADR para Cidadãos	20	100%	0	100,00%	Portugal	20x	20x	1,70%	Verão e aumento de pedidos no ano em curso, no âmbito de integração e processo de naturalização. Realização de cursos de formação de técnicos superiores no âmbito do artigo 12.º da Lei n.º 2003/2007, de 4 de julho.	at. Observação do artigo GAADR.01
GAADR.03	Realizar procedimentos relativos a processos de naturalização em DCE.	20x	GAADR.03.01	Taxa de realização	Registo: Informação de estado - DCE	20x	100%	0	100,00%	Portugal	20x	20x	14,50%	Realização de processos de naturalização em âmbito de integração e processo de naturalização. Realização de cursos de formação de técnicos superiores no âmbito do artigo 12.º da Lei n.º 2003/2007, de 4 de julho.	
GAADR.04	Realizar Procedimento de Qualificação em prazo normal e expresso.	30x	GAADR.04.01	Taxa de realização	Registo: Informação de estado - GADR	2	100%	1	100,00%	Portugal	30x	30x	10,00%	Verão e aumento de um volume de pedidos, em âmbito de integração, no ano em curso.	
<b>Taxa de execução global</b>											<b>30x</b>	<b>30x</b>			
<b>Observações e Comportamentos</b>															
Relatório de Atividades															

## Gabinete de Asilo e Refugiados (GAR)

### Competências:

Organizar e instruir os processos de asilo;  
 Organizar e instruir, nos termos da lei do asilo, os processos de concessão de autorização de residência por motivos humanitários;  
 Organizar e instruir os processos de determinação do Estado responsável pela análise dos pedidos de asilo e visto e respetivo sub-conduto, se necessário;  
 Emitir parecer sobre os pedidos de reabilitação de refugiados;  
 Emitir parecer sobre os pedidos de concessão e prolongamento de documentos de viagem para refugiados, apresentadas nos pontos consulares portugueses;  
 Emitir cartas de identidade e bilhete de viagem para refugiados, bem como conceder as autorizações de residência provisórias no âmbito do artigo 12.º da Lei n.º 2003/2007, de 4 de julho;  
 Assegurar a ligação do SEF com o Gabinete Europeu de Apoio em Matéria de Asilo (EASO);  
 Promover a elaboração do planeamento estratégico na que respeita às ações do EASO.

ID	Objetivo	Prazo de execução (m)	IDJ	Indicador	Fonte de monitorização	Meta	ESTADO				Atribuição (Número posições no organismo)	Atividade	Observações		
							Realizado	Taxa de execução	Complementos (Programas Adicional, etc.)	Prazo restante de execução (m)				Taxa de execução (m)	
GAAR.01	Participar em ações / reuniões de nível internacional	20x	GAAR.01.01	Taxa de participação nas Operações Especiais EASO	Relatório GEPF	20x	100%	0	0,00%	NÃO Aplicável	20x	0x	0,00%	União Europeia EASO foram realizadas no âmbito do projeto de trabalho de Tarefa Específica do Programa de Formação 2020-2021.	Participação de peritos em reuniões EASO
GAAR.02	Participar nos grupos de trabalho internacionais no âmbito da proteção internacional	20x	GAAR.02.01	Nº de reuniões	Nota Informativa	6	100%	0	0,00%	Portugal	20x	20x	13,20%	Desempenho de peritos em reuniões dos grupos de trabalho	
GAAR.03	Realizar a prestação processual	20x	GAAR.03.01	Taxa de realização	Relatório	20x	100%	28,7%	103,00%	Burkina Faso	20x	20x	2,20%	Desempenho de peritos em reuniões dos grupos de trabalho	
GAAR.04	Conduzir a prestação processual, para os pedidos de proteção internacional expedidos em 2020, dentro dos prazos legais	20x	GAAR.04.01	% de processos	Relatório SEEF	70x	100%	100%	113,33%	Portugal	20x	20x	8,33%	Desempenho de peritos em reuniões dos grupos de trabalho	
<b>Taxa de execução global</b>											<b>70x</b>	<b>70x</b>			
<b>Observações e Comportamentos</b>															
Relatório de Atividades															

## Gabinete de Estudos, Planeamento e Formação (GEPF)

### Competências:

Elaborar o plano e o relatório anual de atividades do SEF;  
 Elaborar os programas gerais e específicos do SEF, acompanhando a sua execução e proceder à respetiva avaliação;  
 Tratar questões nos diversos níveis do SEF no desenvolvimento das ações de planeamento e controlo;  
 Participar na conceção, programação e execução, em articulação com a DGAJ, na execução de projetos cofinanciados pela União Europeia nos quais o SEF seja interveniente;  
 Elaborar e divulgar os dados estatísticos relativos à atividade do SEF;  
 Promover a edição e divulgação de documentos estatísticos para o SEF, acompanhando e avaliando a sua execução;  
 Identificar as necessidades de formação e elaborar o plano anual de formação e proceder à sua avaliação;  
 Conceber, programar, realizar e avaliar as ações de formação promovidas pelo SEF;  
 Assegurar o tratamento bibliográfico, organizativo e documental por forma a manter atualizadas as bases de dados de interesse para as atividades do SEF;  
 Colaborar na definição de políticas documentais e de sistemas de informação do SEF;  
 Promover a edição e divulgação de estudos e publicações produzidos no âmbito das matérias relacionadas com a atividade do SEF;  
 Assegurar a reprodução, atualização e reavaliação de documentação.

ID	Objetivo	Prazo de execução (m)	IDJ	Indicador	Fonte de monitorização	Meta	ESTADO				Atribuição (Número posições no organismo)	Atividade	Observações		
							Realizado	Taxa de execução	Complementos (Programas Adicional, etc.)	Prazo restante de execução (m)				Taxa de execução (m)	
GEPEF.01	Implementar o Projeto DEM 2019-2020	20x	GEPEF.01.01	Taxa de execução	Relatório	20x	100%	165,24%	120,76%	Portugal	20x	20x	1,97%	Implementação do Projeto DEM 2019-2020	Inscrição no BSGAR 2020 do SEF
GEPEF.02	Proceder à elaboração de documentos estratégicos e planos de informação estatística	20x	GEPEF.02.01	Execução física	Relatório RAJ/SPA	06/06/2020	100%	25/06/2020	100,00%	Portugal	20x	20x	0,26%	Elaboração do PAM e de PFA	
GEPEF.03	Acompanhar a implementação de projetos de desenvolvimento sustentável	20x	GEPEF.03.01	Execução física	Relatório de implementação dos projetos	09/12/2020	100%	22/01/2021	80,00%	Portugal	20x	20x	3,03%	Participação em reuniões de trabalho Apoio ao trabalho em todo o território das regiões autónomas	
GEPEF.04	Desenvolver ações de formação em parceria com a DGAJ e a DGAJ	20x	GEPEF.04.01	Execução física	Relatório Anual de Formação	0	100%	0	100,00%	Angola	20x	20x	0,00%	Programação e execução das ações de formação	Inscrição no BSGAR 2020 do SEF
GEPEF.05	Atualização de bases de informação estatística do Portal SEEFAT	10x	GEPEF.05.01	Execução física	Estado de produção	30/12/2020	100%	10-11-2020	100,00%	Portugal	10x	10x	0,00%	Atualização de bases de informação estatística do Portal SEEFAT	SEEFAT no âmbito do BSGAR 2020 do SEF (Inscrição no BSGAR 2020 do SEF)
<b>Taxa de execução global</b>											<b>100x</b>	<b>100x</b>			
<b>Observações e Comportamentos</b>															
<p>GEPEF.01 (Atualização de Dados): Com a Pandemia COVID-19, a Rede Europeia das Migrações promoveu o projeto de trabalho de Tarefa Específica do Programa de Formação 2020-2021, com o objetivo de atualizar os dados estatísticos do SEF, acompanhando e avaliando a sua execução. O projeto foi desenvolvido em articulação com a DGAJ, na execução de projetos cofinanciados pela União Europeia nos quais o SEF seja interveniente.</p> <p>GEPEF.02 (Atualização de Dados): Com a Pandemia COVID-19, a Rede Europeia das Migrações promoveu o projeto de trabalho de Tarefa Específica do Programa de Formação 2020-2021, com o objetivo de atualizar os dados estatísticos do SEF, acompanhando e avaliando a sua execução. O projeto foi desenvolvido em articulação com a DGAJ, na execução de projetos cofinanciados pela União Europeia nos quais o SEF seja interveniente.</p> <p>GEPEF.03 (Atualização de Dados): Com a Pandemia COVID-19, a Rede Europeia das Migrações promoveu o projeto de trabalho de Tarefa Específica do Programa de Formação 2020-2021, com o objetivo de atualizar os dados estatísticos do SEF, acompanhando e avaliando a sua execução. O projeto foi desenvolvido em articulação com a DGAJ, na execução de projetos cofinanciados pela União Europeia nos quais o SEF seja interveniente.</p> <p>GEPEF.04 (Atualização de Dados): Com a Pandemia COVID-19, a Rede Europeia das Migrações promoveu o projeto de trabalho de Tarefa Específica do Programa de Formação 2020-2021, com o objetivo de atualizar os dados estatísticos do SEF, acompanhando e avaliando a sua execução. O projeto foi desenvolvido em articulação com a DGAJ, na execução de projetos cofinanciados pela União Europeia nos quais o SEF seja interveniente.</p> <p>GEPEF.05 (Atualização de Dados): Com a Pandemia COVID-19, a Rede Europeia das Migrações promoveu o projeto de trabalho de Tarefa Específica do Programa de Formação 2020-2021, com o objetivo de atualizar os dados estatísticos do SEF, acompanhando e avaliando a sua execução. O projeto foi desenvolvido em articulação com a DGAJ, na execução de projetos cofinanciados pela União Europeia nos quais o SEF seja interveniente.</p>															
Relatório de Atividades															

## Gabinete de Inspeção (GI)

Competências  
processos decisórios

Plano de Atividades 2020 - ATUALIZAÇÃO																
ID.G	Objetivo	Peso da Atividade (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso da Atividade (%)	EXECUÇÃO					Atividade	Observações		
								Realizado	Taxa de execução	Complemento (Requisitos, Ativos, Não atingido)	Pré-requisitos (Ativo, Não atingido)	Taxa de execução PA			Taxa de execução PA	Justificação (Justificar prazos ou não atingir)
GI.01	Assumir o controlo técnico através da prestação de serviços (subsídios)	30%	GI.01.01	Plano	Processos	1 ano	100%	95,5 meses	100%	Não Atingido	100%	100%	0,00%	Superação do objetivo e prazo no caso do I-1-A2020, de 6 de Abril (Covid 19)	Inspeção processual	Intervenção de serviços técnicos e prazo de prestação e avaliação finalizados, nos termos da Lei, Tabela de Tarifas, observando os valores de EI, com vista de um Acordo Técnico
GI.02	Realizar de pessoas físicas no âmbito de trabalho	30%	GI.02.01	Plano	Registos G	15 dias	100%	15	100%	Atingido	30%	30%	0,00%		Distribuição de passos	
GI.03	Participar na elaboração de quadro regulamentar (art.º 171.º-E) - ESDT	30%	GI.03.01	Plano	Processos/Docs de resposta	30-05-2020	100%	30/05/2020	100%	Atingido	30%	30%	0,00%		Participar, estudo e participação em grupo de trabalho	
<b>Taxa de execução global:</b>								<b>95%</b>	<b>95,5%</b>							
Observações e Comportamentos																
Relatório de Atividades																

## Gabinete Jurídico (GJ)

Competências  
Elaborar pareceres, formular propostas e preparar informações sobre assuntos de natureza jurídica  
Elaborar projetos de diplomas e preparar instruções com vista à emissão, aplicação e implementação de legislação referente a estrangeiros  
Elaborar pareceres, análises e preparar as respostas a recursos contra decisões das áreas de competência de Serviço  
Realizar pareceres sobre assuntos submetidos aos tribunais para o SEF  
Prestar consultoria jurídica sobre todos os assuntos que lhe sejam remetidos

Plano de Atividades 2020 - ATUALIZAÇÃO																
ID.G	Objetivo	Peso da Atividade (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso da Atividade (%)	EXECUÇÃO					Atividade	Observações		
								Realizado	Taxa de execução	Complemento (Requisitos, Ativos, Não atingido)	Pré-requisitos (Ativo, Não atingido)	Taxa de execução PA			Taxa de execução PA	Justificação (Justificar prazos ou não atingir)
GI.01	Apresentar uma taxa de realização anual de 75% dos processos distribuídos aos serviços	30%	GJ.01.01	Taxa percentual de processos realizados	Fichário de registo de informações/pessoas	75%	100%	75%	100%	Atingido	30%	30%	0,00%		Instrução de Processo	
GI.02	Elaboração de pareceres e emissão de pareceres de propostas legislativas	30%	GJ.02.01	Quantidade	Informações relevantes	8	100%	8	100%	Superado	30%	30%	1,30%		Elaborar pareceres e emitir pareceres de propostas legislativas	
GI.03	Participação em ações de formação	40%	GJ.03.01	Taxa percentual de funcionalistas	Registo de Formação	25%	100%	100%	100%	Superado	40%	40%	40,00%		Participação em ações de formação	
<b>Taxa de execução global:</b>								<b>100%</b>	<b>100%</b>							
Observações e Comportamentos																
Relatório de Atividades																

## Gabinete de Recursos Humanos (GRH)

Competências  
Definir e executar os procedimentos relativos à gestão e administração do pessoal  
Elaborar estudos, pareceres e trabalhos tendo em vista a gestão dos recursos humanos  
Estudar e promover as medidas tendentes à atualização do mapa de pessoal  
Organizar e manter atualizado o registo biográfico e disciplinar dos trabalhadores  
Elaborar o balanço social, nos termos da legislação aplicável  
Preceder às diligências necessárias à verificação de trabalhadores

Plano de Atividades 2020 - ATUALIZAÇÃO															
ID.G	Objetivo	Peso da Atividade (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso da Atividade (%)	EXECUÇÃO					Atividade	Observações	
								Realizado	Taxa de execução	Complemento (Requisitos, Ativos, Não atingido)	Pré-requisitos (Ativo, Não atingido)	Taxa de execução PA			Taxa de execução PA
GRH.01	Atualização informática dos dados relativos a férias, faltas e licenças do pessoal	20%	GRH.01.01	Data de entrega	SPH	100%	100%	100%	100,00%	Atingido	20%	20%	0,00%	Atualização de dados SPH em relação a férias (paralelo, abrangido, meias, etc.), faltas (férias, justificação, etc.) e licenças do pessoal (subsídios, etc.)	A meta de 100% corresponde às respostas efetuadas até dia 30 do mês seguinte; Critério de superação: 100% das inscrições até dia 30 do mês seguinte.
GRH.02	Realização dos procedimentos tendentes ao levantamento/obsoleção de pessoal, quando determinado especificamente	10%	GRH.02.01	%	Data de entrega - SPH	80%	100%	42%	100,00%	Superado	10%	10%	0,37%	Elaborar todos os procedimentos relativos ao levantamento/obsoleção de pessoal	A meta corresponde ao cumprimento de 80% dos prazos legais
GRH.03	Execução dos procedimentos legalmente previstos para a movimentação/obsoleção de pessoal, sempre que especificamente determinado	20%	GRH.03.01	Data de entrega	SPH	100%	100%	100%	100,00%	Atingido	20%	20%	0,00%	Elaborar todos os procedimentos relativos à movimentação/obsoleção de pessoal	A meta de 100% corresponde ao cumprimento dos prazos especificamente determinados; Critério de superação: 100% dos procedimentos realizados em prazo inferior ao determinado especificamente
GRH.04	Elaboração de informações de natureza biográfica sobre questões colocadas a este Gabinete	25%	GRH.04.01	Data de entrega	Data de entrega - Processos Individuais	100%	100%	100%	100,00%	Atingido	25%	25%	0,00%	Elaborar pareceres de caráter biográfico	A meta de 100% corresponde ao cumprimento dos prazos especificamente determinados; Critério de superação: 100% das respostas realizadas em prazo inferior ao determinado especificamente
GRH.05	Elaboração de todos os procedimentos relativos ao SIADAP 2 e 3	10%	GRH.05.01	Data de entrega	Processos Individuais	100%	100%	100%	100,00%	Atingido	10%	10%	0,00%	Elaborar todos os procedimentos relativos à aplicação de avaliação de desempenho de dirigentes	A meta de 100% corresponde ao cumprimento dos prazos especificamente determinados; Critério de superação: 100% dos procedimentos realizados em prazo inferior ao determinado especificamente
GRH.06	Implementação de medidas que visam a conciliação de vida profissional, familiar e pessoal	10%	GRH.06.01	%	Processos Individuais	85%	100%	85%	100,00%	Atingido	10%	10%	0,00%	Emissão de pareceres favoráveis à concessão de licença com vista à utilização de horário flexível	Resposta no QMAR 2020 do SEF. A meta de 100% corresponde ao cumprimento dos prazos especificamente determinados; Critério de superação: 80% das respostas realizadas em prazo inferior ao determinado especificamente
<b>Taxa de execução global:</b>								<b>100%</b>	<b>97,37%</b>						
Observações e Comportamentos															
Relatório de Atividades															

## Gabinete de Sistemas de Informação (GSI)

### Competências:

Estudar, planejar e gerir os sistemas de informação do SEF, nomeadamente, 1 parte regional do INRS, o Sistema Integrado de Informação do SEF (MISEF), o Sistema de Informação de Viagem (SIV), o Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português (SIEPEP) e o Sistema de Controlo de Fronteiras (Passagens Automáticas e Segura de Saídas e Entradas, PASSSE), que inclui o Sistema de Reconhecimento Automático de Passaportes Identificados Documentalmente (RAPID).

Estudar e implementar as necessidades em matéria de informação de todos os serviços do SEF, bem como apoiar a instalação e implementação dos sistemas informáticos desses serviços, colaborar na sua manutenção e acompanhar as ações de formação destas áreas específicas.

Participar na realização do plano setorial de informação do Ministério e, se necessário, planejar, gerir e executar todas as tarefas incumbidas ao SEF no âmbito dos sistemas e tecnologias de informação.

Contribuir para a elaboração do plano estratégico de sistemas e tecnologias de informação do SEF e para a elaboração e controlo do orçamento dos sistemas e tecnologias de informação do SEF.

Definir os projetos informáticos e colaborar no planeamento de tarefas, devidamente alinhadas com as orientações do Ministério, e executar todos os trabalhos de estudo prévio, conceção, desenvolvimento, testes e implementação de sistemas de informação do SEF, bem como a correspondente manutenção, garantindo a sua correta integração e documentação, com recurso à elaboração de manuais de operação e de utilização assegurando uma gestão eficaz e racional dos recursos disponíveis.

Executar competências técnicas, planejar, executar e participar em sessões técnicas e ações de formação às áreas de informação, no âmbito das atribuições do SEF.

Promover os projetos de desenvolvimento e de investigação próprias das áreas específicas do SEF.

Garantir a monitorização e controlo dos acordos estabelecidos entre o SEF e as entidades externas.

Representar o SEF e participar em projetos europeus, internacionais ou da Comunidade dos Países da Língua Portuguesa relacionados com sistemas e tecnologias de informação.

Contribuir para a definição do conteúdo, detalhe e periodicidade das informações necessárias e para a definição de normas e procedimentos de reporte aos sistemas informáticos da responsabilidade do SEF.

Validar e promover a gestão, disponibilização, manutenção e segurança dos dados e informações dos sistemas de informação da responsabilidade do SEF por forma a garantir o acesso às suas bases de dados, nomeadamente para consulta ou extração de dados que possibilitem o seu tratamento atualizado, reports operacionais ou reports.

Estabelecer a interface com os utilizadores no que respeita às aplicações e bases de dados em regime de exploração, atuando pela oportuna receção dos dados, tratamento e entrega dos produtos de processamento, verificando a sua qualidade e observando as especificações e padrões de controlo de qualidade acordados.

Garantir que se encontra redado o acesso aos dados dos sistemas de informação alojados em entidades externas ao SEF, nomeadamente através da assinatura de protocolos que garantam e disponibilizem mecanismos de acesso e de controlo.

Ficha de Atividades 2020 - AUTOMATIZAÇÃO																	
ID.A	Objetivos	Prazo de execução (mês)	E.S.I.	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Prazo de início (dia)	EXECUÇÃO						Atividade	Observações		
								Realizado	Taxa de execução	Completado (Reserva Regio. não emp.)	Prós relativos ao Subtítulo PA	Taxa de execução PA	Taxa de execução Extra-Plano			Avaliação (Quanto melhor ou melhor)	
GIS.01	SEF 2.0-Implementação de novas funcionalidades	24m	GIS.01.01	Grav de execução	Estados em produção	100%	21-12-2020	100%	100%	0,00%	Não atingiu	20%	6%	0,00%	Realizado 100%	Desenvolvimento e implementação de novas funcionalidades	
GIS.02	Assesores e gestão de projetos associados à iniciativa europeia (EURODAG roma, Dublin, SIV roma, EES, ETIAS) assim como projetos piloto (VLS, Oromax)	24m	GIS.02.01	Proteção de dados em conformidade com a legislação e a privacidade	60% de revisão com participação	90%	100%	100%	100%	125,00%	Superou	20%	20%	0,00%		Participa em sessões técnicas e ações de formação	
GIS.03	Implementação de serviços online através Portal de Serviços de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), nomeadamente de procedimentos - PDI SEF	24m	GIS.03.01	Grav de execução	Estados em produção	100%	01-12-2020	100%	25-07-2020	142,00%	Superou	20%	20%	0,00%		Inserção no QUAD 2020 do SEF Modelo 67 Simples	
GIS.04	SEF Prazos e Simples (Processos de solicitação)	24m	GIS.04.01	Grav de execução	Estados em produção	100%	20-09-2020	100%	23-07-2020	124,00%	Superou	20%	20%	0,00%		Inserção no QUAD 2020 do SEF Modelo 70 Simples	
GIS.05	Atualização do sistema de informação associado ao Portal SEF SIV, relacionados ao novo regulamento europeu de dados de viagem de Regulamento (UE) n.º 1013/2015 do Parlamento Europeu e do Conselho	24m	GIS.05.01	Grav de execução	Estados em produção	100%	31-12-2020	100%	10-11-2020	110,00%	Superou	20%	20%	2,70%		Inserção no QUAD 2020 do SEF Modelo Início no PDI de Porto Global das Migrações 005-ativa parâmetros com o GEPF	
								Taxa de execução global:						20%	21,37%		

### Observações e Contratempos:

Relatório de Atividades

## Gabinete de Relações Internacionais, Cooperação e Relações-Públicas (GRICRP)

### Competências:

Assurar a obtenção e atualização e a divulgação de informação técnica referente à participação de Portugal na União Europeia e em organizações internacionais, no âmbito das

Elaborar estudos técnicos sobre a participação do SEF em reuniões internacionais.

Habilitar a direção do SEF com a informação técnica relativa à execução de acordos de cooperação e outras relações bilaterais ou multilaterais do Estado Português, no âmbito das

Assurar a articulação do SEF com os serviços de ligação.

Produzir e difundir informação com interesse para os utilizadores do SEF e para os cidadãos em geral e estabelecer e divulgar a informação veiculada pelos órgãos de comunicação social.

Servir de elo de ligação entre o SEF e os órgãos de comunicação social e desenvolver atividades dirigidas à promoção da respetiva imagem.

Assurar o serviço de relações públicas e estabelecer relações decorrentes das atividades do SEF.

Ficha de Atividades 2020 - AUTOMATIZAÇÃO																	
ID.O	Objetivos	Prazo de execução (m)	E.S.I.	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Prazo de início (dia)	EXECUÇÃO						Atividade	Observações		
								Realizado	Taxa de execução	Completado (Reserva Regio. não emp.)	Prós relativos ao Subtítulo PA	Taxa de execução PA	Taxa de execução Extra-Plano			Avaliação (Quanto melhor ou melhor)	
GRICRP.01	Análise e acompanhamento da evolução das necessidades de trabalho, com estatísticas e presença de reuniões	40c	GRICRP.01.01	Relatório	Relatório	3	100%	3	100,00%	Atingiu	60%	40%	0,00%		Realização de reuniões técnicas e estatísticas apresentadas no âmbito de reuniões técnicas e estatísticas de informação junto dos IED, em colaboração com o Gabinete de Informação do Ministério da Administração e da Aplicação e da Modernização Administrativa		
GRICRP.02	Elaboração de agendas anuais e outras preparativas de reuniões internacionais	40c	GRICRP.02.01	Execução de agendas e pastas	Agendas e pastas elaboradas	100%	100%	2	200,00%	Superou	60%	40%	40,00%		As reuniões técnicas e estatísticas, assim como as preparativas de reuniões internacionais do SEF nas reuniões internacionais.		
GRICRP.03	Presença e participação em eventos, em reuniões e sessões que tenham interesse público no âmbito do serviço de relações públicas e imprensa	20c	GRICRP.03.01	Grav de realização do evento	Relatório	70%	100%	16.00%	112,00%	Superou	20%	20%	2,43%		Presença nas reuniões técnicas e estatísticas do SEF (CF e de outros) e participação no 1.º Fórum de Informação 2020 (14.11.2020)		
								Taxa de execução global:						60,00%	42,43%		

### Observações e Contratempos:

Relatório de Atividades

## Gabinete Técnico de Fronteiras (GTF)

### Competências:

- Assegurar a validação e elaboração de actas técnicas com vista à uniformização de procedimentos nos pontos de fronteira, bem como dos equipamentos necessários ao funcionamento dos mesmos
- Coordenar e receber a formação relativa à entrada, permanência e saída de pessoas do território nacional, no âmbito de zona fronteiriça, no âmbito da legislação legal e nos demais critérios relacionados com a migração regular, bem como participar na elaboração de procedimentos para a implementação do modelo europeu de gestão integrada de fronteiras, a seu respeito das competências atribuídas a outros unidades
- Coordenar, criar ou de elaboração de materiais gráficos, para a elaboração de cartilhas e manuais para o pessoal das fronteiras
- Coordenar, no âmbito das atribuições do SEF, a instalação das informações relacionadas com a entrada, permanência e saída do território nacional, procedendo à análise de risco de segurança e operacional, através de sala de situação e de unidade de risco migratório do SEF
- Elaborar e disponibilizar actas de risco, estratégia e operacional, no âmbito das atribuições do SEF
- Estabelecer e actualizar o quadro de situação nacional relativo à migração
- Elaborar actas e proceder à gestão de incidentes relacionados com migração
- Dar assistência e operação em curso, bem como gerar e processar toda a informação operacional resultante das suas operações

Plano de Actividades 2020 - AUTO-AVALIAÇÃO															
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Ponto de referência	Meta	Peso do Indicador (%)	Resultado	ESPECÍFICO					Atividade	Observações
									Taxa de conclusão	Completamento (Superior, Médio, Não atingido)	Peso relativo do Indicador PA	Taxa de conclusão PA	Taxa de conclusão PA		
GTF01	Participar em ações / reuniões de caráter internacional	2%	GTF01.01	taxa de participação nas reuniões presenciais (REUNIT)	Relatório GTF	75%	100%	78,57%	104,76%	Superior	25%	25%	54,76%	Participação de peritos em Job Openings Vacancies da Fronteira	Inscrição QUAR 2020 do SEF
GTF02	Manter de e-gates locais em Fozes de Fronteira	2%	GTF02.01	N/A	Nota de em funcionamento dos equipamentos para PE	16	100%	16	100,00%	Atingido	25%	25%	50,00%	Estado do Projeto Co-financiado por SI (Fundo para a Segurança Interna)	
GTF03	Manter Relatórios Tolerância de Atuação de Risco em Fronteira	2%	GTF03.01	N/A	Relatório	14	100%	14	100,00%	Superior	25%	25%	47,05%	Elaboração dos Relatórios	Inscrição QUAR 2020 do SEF (3 Relatórios semanais e 12 mensais)
GTF04	Manter a Estrutura BIM em conformidade com a Estrutura Técnica e Operacional a ser apresentada pela Fronteira	2%	GTF04.01	Data	Documento	31/12/2020	100%	31/12/2020	100,00%	Atingido	25%	25%	50,00%	Atualização do documento com o novo modelo a ser apresentado pela Fronteira	Atualização BIM foi elaborada e aprovada pela Comissão de Trabalho, mas ainda não foi enviada formalmente a nível interno.
								Taxa de conclusão global	100%				624,19%		
Observações e Comentários															
Relatório de Atividades															

## Direção Central de Gestão e Administração (DCGA)

### Competências, objetivos, indicadores, metas e atividades

### Competências:

- Elaborar o projeto de orçamento e as propostas de alteração
- Verificar e processar as despesas de acordo com o orçamento e as normas referentes à contabilidade pública
- Aprovar as atividades operacionais, dentro dos prazos legais, a costa de gestão das verbas atribuídas ao SEF, bem como a dos provenientes de receitas próprias
- Ancorar e contabilizar as receitas
- Processar as remunerações e outros abonos ao pessoal
- Assegurar aquisição, manutenção e gestão dos bens do SEF
- Organizar e manter atualizado o cadastro e inventário dos bens do SEF
- Assegurar aquisição e distribuição do fornecimento e do depósito previsto no presente diploma
- Assegurar gestão e manutenção da frotta automóvel
- Promover a aquisição e armazenamento de instalações para o SEF
- Fornecer os materiais necessários para a aquisição das instalações que estejam a cargo do SEF
- Garantir a segurança do pessoal e das instalações
- Definir procedimentos uniformes relativos à segurança do pessoal das instalações
- Coordenar, gerir e dar trabalho a manutenção e limpeza

Plano de Actividades 2020 - AUTO-AVALIAÇÃO															
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Ponto de referência	Meta	Peso do Indicador (%)	Resultado	ESPECÍFICO					Atividade	Observações
									Taxa de conclusão	Completamento (Superior, Médio, Não atingido)	Peso relativo do Indicador PA	Taxa de conclusão PA	Taxa de conclusão PA		
DCGA01	Organização dos processos de Recrutamento e Seleção	25%	DCGA01.01	Data	Comunicações Internas	27-12-2020	100%	18-05-2020	161,66%	Superior	25%	25%	15,40%	Elaboração de comunicações internas que materializam o processo dos procedimentos	Objetivo inscrito no QUAR; Superar e entregar antes de 15/12/2020; cumprir e entregar até 27/12/2020
DCGA02	Organização dos processos de planeamento de aquisições, contratação e manutenção	25%	DCGA02.01	Data	Comunicações Internas	27-12-2020	100%	06-05-2020	164,92%	Superior	25%	25%	16,21%	Elaboração de comunicações internas que materializam o processo dos procedimentos	Objetivo inscrito no QUAR; Superar e entregar antes de 15/12/2020; cumprir e entregar até 27/12/2020
DCGA03	Organização dos processos de bens comunitários (implemento remuneratório e ajudas de custo)	25%	DCGA03.01	Data	Comunicações Internas	27-12-2020	100%	19-05-2020	161,33%	Superior	25%	25%	15,33%	Elaboração de comunicações internas que materializam o processo dos procedimentos	Objetivo inscrito no QUAR; Superar e entregar antes de 15/12/2020; cumprir e entregar até 27/12/2020
DCGA04	Organização dos processos de gestão de instalações (bens automóveis, fornecimento e manutenção)	25%	DCGA04.01	Data	Comunicações Internas	27-12-2020	100%	14-05-2020	162,71%	Superior	25%	25%	15,68%	Elaboração de comunicações internas que materializam o processo dos procedimentos	Objetivo inscrito no QUAR; Superar e entregar antes de 15/12/2020; cumprir e entregar até 27/12/2020
								Taxa de conclusão global	166%				62,64%		
Observações e Comentários															
Relatório de Atividades															



## Direção Central de Imigração e Documentação (DCID)

**Competências**  
 Registrar, atualizar e difundir informação relacionada com os movimentos migratórios  
 Registrar e atualizar a informação relativa a estrangeiros, em especial a de natureza policial e criminal, no âmbito das competências do SEF  
 Atualizar e difundir a informação relativa a estrangeiros em situação irregular e aos quais tenha sido recusada a entrada em território nacional  
 Atualizar as listas de estrangeiros indesejados para efeitos de não admissão  
 Emitir parecer relativamente à situação ou retida de pessoas na lista comum ou na lista nacional de pessoas não admitíveis  
 Centralizar a informação relativa ao afastamento coercivo, expulso, expulsão e retorno voluntário de cidadãos estrangeiros, bem como elaborar normas técnicas com vista à uniformização  
 Centralizar o controlo e o registo nacional de passaportes, títulos de viagem, salvo vouchers emitidos a favor de estrangeiros e apêndices e títulos de residência  
 Realizar os procedimentos inerentes à concessão do passaporte comum e do passaporte temporário português  
 Emitir documentos de viagem nos termos previstos na lei, nomeadamente passaportes para estrangeiros em território nacional  
 Dar parecer aos postos consulares portugueses sobre a emissão de passaportes para estrangeiros  
 Visar os cartões de identidade emitidos pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros aos agentes diplomáticos e consulares acreditados em Portugal, ao pessoal administrativo e doméstico ou equiparado em serviço nas missões diplomáticas ou postos consulares dos respetivos Estados e aos membros das suas famílias  
 Proceder à recolha, análise e difusão de informação relativa a documentos  
 Proceder à validação de passagens de documentos e elaboração dos respetivos relatórios  
 Ter em consideração a identificação de estrangeiros e apêndices, nomeadamente onomástico, dactiloscópico e fotográfico, bem como realizar passagens e os respetivos relatórios  
 Prestar consultoria técnica na concessão de documentos

ID	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	IDJ	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso de Indicador (%)	EXECUÇÃO							Atividade	Observações
								Realizado	Tem de atingir	Comparto (Desper, Aband, Não ating)	Peso relativo de Indicador PA	Tem de atingir PA	Tem de atingir PA	Justificação (Desper, Aband, Não ating)		
DCID.01	N.º de processos registados em 2020 e decididos dentro do prazo legal - concessão e renovação de Títulos de Residência e Documentação de Viagem	40%	DCID.01.01	N.º de processos em 2020 e decididos dentro do prazo legal	Relatório SIPEP	90%	100%	85,10%	100,0%	Superau	40%	40%	2,40%	Tempo médio de despacho: 6,8 horas por requerimento	Despacho de concessão do passaporte comum, especial e para estrangeiros	Inscrito no QUAR 2020 do SEF
DCID.02	Centralizar para o registo de adaptação técnica dos orientados DCI SEF, através de formação e da produção de instrumentos de informação técnico-policial produzidos e de consultoria prestada.	30%	DCID.02.01	N.º de ações de formação de instrumentos de informação técnico-policial produzidos e de consultoria prestada.	Formação de relatórios de formação e Divulgação de Fichas Técnicas, Atas de reuniões, Atas de reuniões, Atas de reuniões, Atas de reuniões	12	100%	17	266,25%	Superau	30%	30%	62,50%		Realizar a integração em documentação de natureza a elaborar e divulgar atas sobre documentos produzidos e prestados. Prestar consultoria técnica de natureza	
DCID.03	Contribuir para a melhoria da qualidade e eficiência do registo de informação de natureza policial e criminal	30%	DCID.03.01	Nota Mensal	Registo Informação de aplicação SEDMC do SEF	600 registos	100%	100	80,00%	Superau	30%	30%	27,25%	3DC	Proceder ao registo, verificação e validação de medidas cautelares passaportes e documentos, emitidas por autoridades judiciais e policiais	
								<b>Taxa de execução global:</b>								
								<b>88,80%</b>								
<b>Observações e Contrapontos</b>																
<b>Relatório de Atividade</b>		No âmbito do DCID.02 em 2020 foram realizadas 3 ações de formação, 6 produções de fichas técnicas e 25 reuniões, tendo sido consultadas em 3 documentos (Novo modelo Passaporte Temporário [PT], Intervenção dados CC e PEP, Documento Único Marítimo).														

## Direção Central de Investigação (DCINV)

**Competências**  
 Desenvolver ações no âmbito de prevenção e investigação de criminalidade de competência do SEF quando esta envolve criminalidade organizada ou em casos cuja investigação se reveste de especial complexidade, em especial no âmbito do disposto nos artigos 183.º e 184.º da Lei n.º 23/2007, de 4 de julho, ou ainda quando a ação a desenvolver ultrapassa a área de intervenção de duas ou mais direções regionais, em qualquer das seguintes circunstâncias:  
 Assegurar a coordenação técnica de prevenção e investigação criminal desenvolvida pelos departamentos regionais de investigação e fiscalização, cabendo-lhe centralizar e acompanhar os inquéritos registados e as Consultas às ações de interesse para a prevenção de criminalidade, designadamente a recolha de material e informação e respetivo tratamento e análise, em qualquer dos casos no domínio das competências do SEF

ID	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	IDJ	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso de Indicador (%)	EXECUÇÃO							Atividade	Observações
								Realizado	Tem de atingir	Comparto (Desper, Aband, Não ating)	Peso relativo de Indicador PA	Tem de atingir PA	Tem de atingir PA	Justificação (Desper, Aband, Não ating)		
DCINV.01	Atuar nas ações de combate ao Tráfico de Seres Humanos	25%	DCINV.01.01	N.º de ações realizadas	Relatório de UATP	2	100%	1	150,0%	Superau	25%	25%	12,50%		Execução das ações de fiscalização e atuação junto das grandes empresas agrícolas e outras de alto risco nacional	
DCINV.02	Intervir na coordenação técnica de prevenção e investigação criminal desenvolvida pelo SEF	25%	DCINV.02.01	N.º de reuniões com os DRE's	Atas das reuniões	1	100%	1	200,0%	Superau	25%	25%	21,00%		Atuar em e periodicidade dos reuniões operacionais	
DCINV.03	Realizar o acompanhamento de cooperação internacional no âmbito da investigação criminal	25%	DCINV.03.01	N.º de reuniões técnicas pelo SEF em EUROPOL	Relatório DCINV	6	100%	6	516,67%	Superau	25%	25%	104,17%		Execução das ações de fiscalização e investigação diligentes e em conjunto para o aumento da eficácia e produtividade das ações de investigação criminal	
DCINV.04	Realizar formação técnica aos Agentes de Inteligência Policial (AI) e Títulos de Fronteira (TF)	25%	DCINV.04.01	N.º de ações	Relatório DCINV	12	100%	17	141,67%	Superau	25%	25%	10,42%		Execução das ações de formação técnica no âmbito de ações de cooperação internacional	
								<b>Taxa de execução global:</b>								
								<b>118%</b>								
<b>Observações e Contrapontos</b>																
<b>Relatório de Atividade</b>																

## Direção de Fronteiras de Lisboa (DFL)

**Competências**  
 Garantir o cumprimento dos procedimentos inerentes ao controlo de Fronteiras  
 Assegurar o cumprimento das medidas de segurança determinadas pelas autoridades competentes e o registo de dados de entrada e saída verificadas  
 Decidir e emitir pareceres sobre pedidos de residência e visto e passaportes  
 Garantir a integridade dos processos de controlo de fronteira

ID	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	IDJ	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso de Indicador (%)	EXECUÇÃO							Atividade	Observações
								Realizado	Tem de atingir	Comparto (Desper, Aband, Não ating)	Peso relativo de Indicador PA	Tem de atingir PA	Tem de atingir PA	Justificação (Desper, Aband, Não ating)		
DFL.01	Realizar o tempo médio de espera no controlo de fronteiras	40%	DFL.01.01	Medição	Nota Informativa OTF	< 30 minutos	100%	1	81,1%	Superau	40%	40%	21,20%		Necessário incremento dos meios humanos e técnicos da DFL	
DFL.02	Aumentar o peso relativo da utilização das pontas de controlo de fronteira, permitindo a utilização de cada agente total de passaportes controlados em 100% (controlo de fronteira)	20%	DFL.02.01	Tempo de controlo	Nota Informativa OTF/OTC	4%	100%	4	100,0%	Superau	20%	20%	17,83%		Realizar o controle de fronteira em 100% das pontas de controlo de fronteira	
DFL.03	Realizar o controlo das condições de admissão de cidadãos estrangeiros através de medidas de segurança específicas "no job"	40%	DFL.03.01	N.º de ações	Relatório Anual de Fronteira (RAF)	1	100%	1	750,0%	Superau	40%	40%	137,78%		Realizar ações de controlo de fronteira em 100% das pontas de controlo de fronteira	
								<b>Taxa de execução global:</b>								
								<b>289,83%</b>								
<b>Observações e Contrapontos</b>																
<b>Relatório de Atividade</b>		O controlo pontual da fronteira pelo sistema SASE-COVID, que se iniciou em meados de 2020, influenciou fortemente a atividade da Direção de Fronteiras de Lisboa, provocando uma redução significativa no nível de atividade operacional. Além disso, o peso do controlo de fronteira, bem como o registo de dados de entrada e saída verificadas, aumentou para 72,5% e o número de ações de segurança aumentou para 40,3%. Ao nível do controlo de fronteira, o desempenho de parte do efetivo para o controlo de fronteira nas Pontas de Passagem Acreditadas ou Pontas de Passagem não Acreditadas, bem como o registo de dados de entrada e saída verificadas, aumentou para 100%, tendo sido realizada a formação de todos os agentes de fronteira.														

## Direção Regional dos Açores (DRAç)

### Características

Representar o SEF na respetiva área de jurisdição  
 Dirigir e coordenar a atuação dos serviços na sua dependência de modo a prosseguir os objetivos do SEF  
 Orientar e supervisionar os procedimentos internos no controlo de fronteiras  
 Assumir o cumprimento das medidas cautelares decretadas pelas autoridades competentes, bem como o registo das mesmas de entrada no território nacional  
 Garantir a execução dos processos de consideração  
 Instaurar os processos de apelo administrativo  
 Executar as decisões de apelo  
 Decidir e mandar executar os processos de restituição ativa e passiva, por via terrestre  
 Promover a prestação de informações ao território nacional  
 Emitir passaportes sob pedido de visto  
 Conceder e renovar autorizações de residência  
 Decidir sobre a renúncia ou redução de prazo  
 Visar os passaportes emitidos pelas representações diplomáticas estrangeiras em Portugal  
 Conceder salvo-condições  
 Autorizar a emissão de despesa em nome do titular e dar por despacho do diretor nacional  
 Verificar e controlar a realização de despesas  
 Proceder à verificação regular das funções sobre o seu depósito  
 Facilitar a substituição complementar e a cobertura de vacâncias  
 Assumir o gozo de férias do pessoal, de acordo com o mapa de férias superativamente aprovado  
 Mandar proceder à verificação documental das faturas por compra  
 Justificar faltas  
 Desempenhar as funções que por lei, regulamento ou determinação superior lhe forem cometidas

Plano de Atividade 2020 - ATIVIDADE 1																
ID.O	Objetivo	Peso do Obj. (%)	ID.O	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do Indicador (%)	EXECUÇÃO					Justificação (Causas positivas ou negativas)	Atividade	Observações	
								Realizado	Taxa de execução	Comp. Interno (Reg. Int. Alarg. Vistos eleg.)	Comp. Interno (Reg. Int. Alarg. Vistos eleg.)	Taxa de execução (%)				Taxa de execução (%)
DRA.01	Realizar a prestação processual	30%	DRA.01.01	Taxa de redução	Relatório	20%	100%	100%	450%	Supere	30%	30%	100,00%	Atuação processual dos processos em SEFAT de modo a dar resposta técnica a um pedido		
DRA.02	Realizar o tempo médio de espera no controlo de fronteiras	40%	DRA.02.01	Atividade	Nota de Entrada CEP	< 20 minutos	100%	100%	4,1 minutos	Supere	40%	40%	94,11%	Atuação processual dos processos em SEFAT de modo a dar resposta técnica a um pedido	Início em Q1AR 2020 de SEF	
DRA.03	Cumprir o prazo legal de decisão relativa a consideração e renovação de Título de Residência	30%	DRA.03.01	% de processos concluídos em 2020 e decisão dentro do prazo legal - consideração e renovação de Título de Residência e renovação de Vistos	Relatório SEF	90%	100%	90%	100%	Atinge	30%	30%	6,00%	Atuação processual dos processos em SEFAT de modo a dar resposta técnica a um pedido	Início em Q1AR 2020 de SEF	
<b>Taxa de execução global:</b>														100%	100%	100,00%

## Direção Regional do Algarve (DRA)

### Características

Representar o SEF na respetiva área de jurisdição  
 Dirigir e coordenar a atuação dos serviços na sua dependência de modo a prosseguir os objetivos do SEF  
 Garantir o cumprimento dos procedimentos internos no controlo de fronteiras  
 Assumir o cumprimento das medidas cautelares decretadas pelas autoridades competentes, bem como o registo das mesmas de entrada no território nacional  
 Garantir a execução dos processos de consideração  
 Instaurar os processos de apelo administrativo  
 Executar as decisões de apelo  
 Decidir e mandar executar os processos de restituição ativa e passiva, por via terrestre  
 Promover a prestação de informações ao território nacional  
 Emitir passaportes sob pedido de visto  
 Conceder e renovar autorizações de residência  
 Decidir sobre a renúncia ou redução de prazo  
 Visar os passaportes emitidos pelas representações diplomáticas estrangeiras em Portugal  
 Conceder salvo-condições  
 Autorizar a emissão de despesa em nome do titular e dar por despacho do diretor nacional  
 Verificar e controlar a realização de despesas  
 Proceder à verificação regular das funções sobre o seu depósito  
 Facilitar a substituição complementar e a cobertura de vacâncias  
 Assumir o gozo de férias do pessoal, de acordo com o mapa de férias superativamente aprovado  
 Mandar proceder à verificação documental das faturas por compra  
 Justificar faltas  
 Desempenhar as funções que por lei, regulamento ou determinação superior lhe forem cometidas

Plano de Atividade 2020 - ATIVIDADE 2																
ID.O	Objetivo	Peso do Obj. (%)	ID.O	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do Indicador (%)	EXECUÇÃO					Justificação (Causas positivas ou negativas)	Atividade	Observações	
								Realizado	Taxa de execução	Comp. Interno (Reg. Int. Alarg. Vistos eleg.)	Comp. Interno (Reg. Int. Alarg. Vistos eleg.)	Taxa de execução (%)				Taxa de execução (%)
DRA.01	Realizar a prestação processual	20%	DRA.01.01	Taxa de redução	Relatório	20%	100%	12%	60,00%	Mé atingir	20%	12%	0,00%	Atuação processual dos processos em SEFAT de modo a dar resposta técnica a um pedido		
DRA.02	Realizar o tempo médio de espera no controlo de fronteiras	40%	DRA.02.01	Atividade	Informações GI*	< 20 minutos	100%	100%	16,54 seg	Supere	40%	40%	30,44%	Atuação processual dos processos em SEFAT de modo a dar resposta técnica a um pedido	Início em Q1AR 2020 de SEF	
DRA.03	Cumprir o prazo legal de decisão relativa a consideração e renovação de Título de Residência	40%	DRA.03.01	% de processos concluídos em 2020 e decisão dentro do prazo legal	Relatório SEF	90%	100%	94,67%	105,15%	Supere	40%	40%	2,00%	Atuação processual dos processos em SEFAT de modo a dar resposta técnica a um pedido	Início em Q1AR 2020 de SEF	
<b>Taxa de execução global:</b>														100%	100%	32,50%

## Direção Regional do Centro (DRC)

### Características

Representar o SEF na respetiva área de jurisdição  
 Dirigir e coordenar a atuação dos serviços na sua dependência de modo a prosseguir os objetivos do SEF  
 Orientar e supervisionar os procedimentos internos no controlo de fronteiras  
 Assumir o cumprimento das medidas cautelares decretadas pelas autoridades competentes, bem como o registo das mesmas de entrada no território nacional  
 Garantir a execução dos processos de consideração  
 Instaurar os processos de apelo administrativo  
 Executar as decisões de apelo  
 Decidir e mandar executar os processos de restituição ativa e passiva, por via terrestre  
 Promover a prestação de informações ao território nacional  
 Emitir passaportes sob pedido de visto  
 Conceder e renovar autorizações de residência  
 Decidir sobre a renúncia ou redução de prazo  
 Visar os passaportes emitidos pelas representações diplomáticas estrangeiras em Portugal  
 Conceder salvo-condições  
 Autorizar a emissão de despesa em nome do titular e dar por despacho do diretor nacional  
 Verificar e controlar a realização de despesas  
 Proceder à verificação regular das funções sobre o seu depósito  
 Facilitar a substituição complementar e a cobertura de vacâncias  
 Assumir o gozo de férias do pessoal, de acordo com o mapa de férias superativamente aprovado  
 Mandar proceder à verificação documental das faturas por compra  
 Justificar faltas  
 Desempenhar as funções que por lei, regulamento ou determinação superior lhe forem cometidas

Plano de Atividade 2020 - ATIVIDADE 3																
ID.O	Objetivo	Peso do Obj. (%)	ID.O	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do Indicador (%)	EXECUÇÃO					Justificação (Causas positivas ou negativas)	Atividade	Observações	
								Realizado	Taxa de execução	Comp. Interno (Reg. Int. Alarg. Vistos eleg.)	Comp. Interno (Reg. Int. Alarg. Vistos eleg.)	Taxa de execução (%)				Taxa de execução (%)
DRC.01	Realizar a prestação processual	30%	DRC.01.01	Taxa de redução	Relatório RAO 41*	20%	100%	14%	280,00%	Supere	30%	30%	54,00%	Atuação processual dos processos em SEFAT de modo a dar resposta técnica a um pedido		
DRC.02	Realizar o tempo médio de espera no controlo de fronteiras	40%	DRC.02.01	Atividade	Relatório SEF	< 20 minutos	100%	100%	100,00%	Atinge	40%	40%	0,80%	Atuação processual dos processos em SEFAT de modo a dar resposta técnica a um pedido	Início em Q1AR 2020 de SEF	
DRC.03	Cumprir o prazo legal de decisão relativa a consideração e renovação de Título de Residência	30%	DRC.03.01	% de processos concluídos em 2020 e decisão dentro do prazo legal	Relatório RAO	9%	100%	0%	180,00%	Supere	30%	30%	3,00%	Atuação processual dos processos em SEFAT de modo a dar resposta técnica a um pedido		
<b>Taxa de execução global:</b>														100,00%	100%	57,80%

## Direção Regional de Lisboa e Vale do Tejo (DRLVTA)

Competências, objetivos, indicadores, metas e atividades

### Competências:

- Representar o SEF na respetiva área de jurisdição
- Dirigir e coordenar a atuação dos serviços na sua dependência de modo a prosseguir os objetivos do SEF
- Garantir o cumprimento dos procedimentos inerentes ao controlo de fronteiras
- Assegurar o cumprimento das medidas cautelares determinadas pelas autoridades competentes, bem como o registo das recusas de entrada em território nacional
- Garantir a instrução dos processos de controlo de entrada
- Instaurar os processos de expulsão administrativa
- Executar as decisões de expulsão
- Decidir e mandar executar os processos de readmissão ativa e passiva, por via terrestre
- Ferrogar a permanência de estrangeiros em território nacional
- Emitt parecer sobre pedidos de visto
- Conceder e renovar autorizações de residência
- Decidir sobre o benefício ou redução de taxas
- Visar os passaportes emitidos pelas representações diplomáticas estrangeiras em Portugal
- Conceder salvo-condutas
- Autorizar a realização de despesas até ao montante a fixar por despacho do diretor nacional
- Verificar e controlar a realização de despesas
- Proceder à verificação regular dos fundos em cofre e em depósito
- Fiscalizar a escrituração contabilística e a cobrança de receitas
- Autorizar o gozo de férias do pessoal, de acordo com o mapa de férias superintendente aprovado
- Mandar proceder à verificação documental das faturas por doença
- Justificar faltas
- Desempenhar as funções que por lei, regulamento ou determinação superior lhe forem cometidas

Relatório de Atividades 2020 - AUTOAVALIAÇÃO															
ID	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID	Indicador	Ponto de verificação	Meta	Peso do Indicador (%)	Realizado	Taxa de cumprimento	Comprovação (Documentação, Atividade, etc.)	SEF/UCV			Atividade	Observações
											Realizado	Taxa de cumprimento	Realizado		
DRLVTA.01	Realizar a pendência processual	15%	DRLVTA.01.01	Taxa de redução	Relatório	20%	100%	88,8%	244,4%	Supremo	15%	15%	21,67%	Realização de serviços no âmbito da redução de residência, pedidos de via de T&E, etc.	
DRLVTA.02	Assesora a nível de atendimento aos cidadãos em situações de emergência e medidas públicas de proteção	25%	DRLVTA.02.01	N.º de ações de intervenção	Relatório	10	100%	0	0,0%	Não Atigua	23%	0%	0,00%	Realização de serviços no âmbito da formação de recursos humanos	SEF em M. Janeiro
DRLVTA.03	Garantir o prazo legal de decisão relativa a processos de autorização de T&E de Residência	30%	DRLVTA.03.01	% de processos autorizados em 2020 e decisão dentro do prazo legal	Relatório SEF	90%	100%	94,3%	101,56%	Supremo	30%	30%	1,07%	Realização de serviços no âmbito da redução de residência, pedidos de via de T&E, etc.	Realização de Q&A de SEF
DRLVTA.04	Realizar a pendência processual de afastamento	30%	DRLVTA.04.01	Taxa de redução reclamações	Relatório de reclamações	10%	100%	61,9%	500,87%	Supremo	30%	30%	122,96%	Realização de serviços no âmbito da formação de recursos humanos	
Total de atividades globais											100%	100,00%			

## Direção Regional da Madeira (DRM)

### Competências:

- Representar o SEF na respetiva área de jurisdição
- Dirigir e coordenar a atuação dos serviços na sua dependência de modo a prosseguir os objetivos do SEF
- Garantir o cumprimento dos procedimentos inerentes ao controlo de fronteiras
- Assegurar o cumprimento das medidas cautelares determinadas pelas autoridades competentes, bem como o registo das recusas de entrada em território nacional
- Garantir a instrução dos processos de controlo de entrada
- Instaurar os processos de expulsão administrativa
- Executar as decisões de expulsão
- Decidir e mandar executar os processos de readmissão ativa e passiva, por via terrestre
- Ferrogar a permanência de estrangeiros em território nacional
- Emitt parecer sobre pedidos de visto
- Conceder e renovar autorizações de residência
- Decidir sobre o benefício ou redução de taxas
- Visar os passaportes emitidos pelas representações diplomáticas estrangeiras em Portugal
- Conceder salvo-condutas
- Autorizar a realização de despesas até ao montante a fixar por despacho do diretor nacional
- Verificar e controlar a realização de despesas
- Proceder à verificação regular dos fundos em cofre e em depósito
- Fiscalizar a escrituração contabilística e a cobrança de receitas
- Autorizar o gozo de férias do pessoal, de acordo com o mapa de férias superintendente aprovado
- Mandar proceder à verificação documental das faturas por doença
- Justificar faltas
- Desempenhar as funções que por lei, regulamento ou determinação superior lhe forem cometidas

Relatório de Atividades 2020 - AUTOAVALIAÇÃO															
ID	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID	Indicador	Ponto de verificação	Meta	Peso do Indicador (%)	Realizado	Taxa de cumprimento	Comprovação (Documentação, Atividade, etc.)	SEF/UCV			Atividade	Observações
											Realizado	Taxa de cumprimento	Realizado		
DRM.01	Realizar a pendência processual na Loja do Cidadão	30%	DRM.01.01	Taxa de redução	Relatório L.C.	20%	100%	88%	495,00%	Supremo	30%	30%	79,00%	Realização de serviços no âmbito da redução de residência, pedidos de via de T&E, etc.	
DRM.02	Realizar a pendência processual no centro comunitário	30%	DRM.02.01	Taxa de redução	Relatório	20%	100%	37%	185,00%	Supremo	30%	30%	28,50%	Realização de serviços no âmbito da redução de residência, pedidos de via de T&E, etc.	
DRM.03	Garantir o prazo legal de decisão relativa a processos de autorização de T&E de Residência	30%	DRM.03.01	% de processos autorizados em 2020 e decisão dentro do prazo legal	Relatório SEF	90%	100%	99%	100,00%	Atigua	30%	30%	0,00%	Realização de serviços no âmbito da redução de residência, pedidos de via de T&E, etc.	Realização de Q&A de SEF
DRM.04	Realizar a pendência processual de afastamento	30%	DRM.04.01	% de processos registados e resolvidos até 31/12/2020	Relatório DRP	15%	100%	7%	480,00%	Supremo	30%	30%	70,00%	Realização de serviços no âmbito da formação de recursos humanos	
Total de atividades globais											100%	100,00%			

## Direção Regional do Norte (DRN)

### Competências:

- Representar o SEF na respetiva área de jurisdição
- Dirigir e coordenar a atuação dos serviços na sua dependência de modo a prosseguir os objetivos do SEF
- Garantir o cumprimento dos procedimentos inerentes ao controlo de fronteiras
- Assegurar o cumprimento das medidas cautelares determinadas pelas autoridades competentes, bem como o registo das recusas de entrada em território nacional
- Garantir a instrução dos processos de controlo de entrada
- Instaurar os processos de expulsão administrativa
- Executar as decisões de expulsão
- Decidir e mandar executar os processos de readmissão ativa e passiva, por via terrestre
- Ferrogar a permanência de estrangeiros em território nacional
- Emitt parecer sobre pedidos de visto
- Conceder e renovar autorizações de residência
- Decidir sobre o benefício ou redução de taxas
- Visar os passaportes emitidos pelas representações diplomáticas estrangeiras em Portugal
- Conceder salvo-condutas
- Autorizar a realização de despesas até ao montante a fixar por despacho do diretor nacional
- Verificar e controlar a realização de despesas
- Proceder à verificação regular dos fundos em cofre e em depósito
- Fiscalizar a escrituração contabilística e a cobrança de receitas
- Autorizar o gozo de férias do pessoal, de acordo com o mapa de férias superintendente aprovado
- Mandar proceder à verificação documental das faturas por doença
- Justificar faltas
- Desempenhar as funções que por lei, regulamento ou determinação superior lhe forem cometidas

Relatório de Atividades 2020 - AUTOAVALIAÇÃO															
ID	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID	Indicador	Ponto de verificação	Meta	Peso do Indicador (%)	Realizado	Taxa de cumprimento	Comprovação (Documentação, Atividade, etc.)	SEF/UCV			Atividade	Observações
											Realizado	Taxa de cumprimento	Realizado		
DRN.01	Realizar a pendência processual	30%	DRN.01.01	Taxa de redução	Relatório	20%	100%	7%	17,5%	Supremo	30%	30%	3,2%	Realização de serviços no âmbito da redução de residência, pedidos de via de T&E, etc.	
DRN.02	Assesora a nível de apoio ao cidadão em situações de emergência e medidas públicas de proteção	25%	DRN.02.01	N.º de ações de intervenção	Relatório SEF	10	100%	0	0,0%	Supremo	23%	0%	0,0%	Realização de serviços no âmbito da formação de recursos humanos	Realização de Q&A de SEF
DRN.03	Garantir o prazo legal de decisão relativa a processos de autorização de T&E de Residência	30%	DRN.03.01	% de processos autorizados em 2020 e decisão dentro do prazo legal	Relatório SEF	90%	100%	8%	10,2%	Supremo	30%	30%	0,7%	Realização de serviços no âmbito da redução de residência, pedidos de via de T&E, etc.	Realização de Q&A de SEF
Total de atividades globais											100%	100,00%			

## V. AVALIAÇÃO FINAL

## 1. APRECIACÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

O ano de 2020 revelou-se um ano especialmente complexo, com vários fatores e condicionantes – a crise pandémica, alterações legislativas e escassez de recursos humanos. Os resultados alcançados pelo SEF devem-se, sobretudo, ao contributo exemplar dos colaboradores, cuja dedicação, qualificação e competência permitiram a superação das dificuldades enfrentadas no quotidiano, em particular a escassez de recursos humanos.

Considerando os critérios de avaliação do desempenho (cf. artigo 11.º da Lei do SIADAP), a taxa de realização dos objetivos do SEF em 2020 foi de 174,85%, repartida em 39,23% na eficiência, 101,13% na eficácia e 34,50% na qualidade.

Objetivos Operacionais		Taxa de Execução	Ponderação				
			(1)		(2)		
OBJ 1	Melhorar os tempos médios de resposta ao cidadão	131,55%	25,00%	32,89%	112,07%	35,00%	39,23%
OBJ 2	Promover a participação nos trabalhos da U.E.	116,75%	25,00%	29,19%			
OBJ 3	Promover a utilização de horários flexíveis e modalidades de organização do trabalho que facilitem a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal	100,00%	50,00%	50,00%	288,94%	35,00%	101,13%
OBJ 4	Modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC	133,95%	60,00%	80,37%			
OBJ 5	Intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios	521,43%	40,00%	208,57%	114,98%	30,00%	34,50%
OBJ 6	Promover a avaliação pelos cidadãos, em particular nos serviços que tenham atendimento público ou prestem serviço direto a cidadãos e empresas.	112,13%	50,00%	56,06%			
OBJ 7	Contribuir para a melhoria da qualidade e performance do serviço	117,84%	50,00%	58,92%			
<b>REALIZAÇÃO</b>			<b>174,85%</b>				

(1) Ponderação de cada objetivo para a concretização da tipologia – eficácia, eficiência e qualidade – (coluna esquerda a ponderação prevista; coluna direita a realização); (2) Ponderação do objetivo para os parâmetros de avaliação (coluna esquerda somatório das realizações dos objetivos; coluna do meio a ponderação prevista; coluna direita a realização).

Tabela 12 | Avaliação Final do QUAR 2020

Considerando os parâmetros de avaliação de eficácia, eficiência e qualidade, o grau de execução é **BOM**.

Parâmetros		Grau de Execução		Avaliação	
Eficácia	35%	288,94%	101,13%	174,85%	Bom
Eficiência	35%	112,07%	39,23%		
Qualidade	30%	114,98%	34,50%		

**1.1. MENÇÃO PROPOSTA PELO DIRIGENTE MÁXIMO DO SERVIÇO COMO RESULTADO DA AUTOAVALIAÇÃO, DE ACORDO COM O N.º 1 DO ARTIGO 18.º DA LEI N.º 66-B/2007, DE 28 DE DEZEMBRO, ALTERADA PELA LEI 66-B/2012 DE 31 DE DEZEMBRO**

Atento o teor do presente relatório de atividades, 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 reconhecimento consecutivo em 2008 e 2009 de *Desempenho Excelente* por S.E. o Ministro da Administração Interna, ao abrigo do disposto, conjugadamente, na alínea a) do n.º 3 do artigo 17.º, nos números 2 e 3 do artigo 18.º, e no artigo 19.º, todos da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro;
- O reconhecimento de *Desempenho Bom* de 2010 a 2019<sup>4</sup>;
- O reconhecimento do SEF enquanto entidade de primeira linha da administração pública portuguesa na dimensão tecnológica;
- A taxa de realização dos objetivos do QUAR (174,85%)
- A superação generalizada dos objetivos contratualizados;
- A inexistência de objetivos não-atingidos (Dos sete (7) objetivos contratualizados 6 foram superados e um (1) atingido);
- A maximização dos recursos disponibilizados para o cumprimento da missão e objetivos do SEF;
- Nos termos do n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pela Lei 66-B/2012 de 31 de dezembro, considero que o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras teve um **Desempenho BOM**.

O Diretor Nacional

  
Luís Botelho Miguel

*Genente-general*

<sup>4</sup> Aguardam-se as notas de 2015 e de 2016.

## VI. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Relativamente ao Plano de Modernização Administrativa do SEF, desenvolvido no quadro do Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, este consubstancia a política assente na aproximação aos cidadãos e de desenvolvimento tecnológico que vem sendo empreendida nos últimos anos, cujo principal constrangimento, a par da complexidade material, reside na dimensão financeira. Como forma de minimizar alguns dos constrangimentos financeiros, o SEF tem procurado suportar alguns dos projetos em financiamentos através de fundos da União Europeia, como sejam o Fundo para a Segurança Interna (FSI) e o Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração (FAMI), ou o Quadro Comunitário de Apoio Portugal 2020, contratualizado com a Comissão Europeia através do Acordo de Parceria que reúne a atuação dos cinco Fundos Europeus Estruturais e de Investimento - FEDER, Fundo de Coesão, FSE, FEADER e FEAMP. Adotando uma abordagem sintética desta temática, apresentam-se na tabela infra as principais medidas/ações realizadas em 2020 relativas ao Plano de Modernização Administrativa do SEF.

Âmbito – Medidas	Ações
<b>Aspetos Gerais</b>	
Recrutamento, qualificação e formação dos recursos humanos, em particular de peritos de imigração	Estágios da Carreira de Investigação e Fiscalização
Inserção de capítulo próprio nos instrumentos de planeamento estratégico do SEF	Continuação do prosseguido nos anos anteriores com a inserção de capítulo nos Planos e Relatórios de Atividades.
<b>Acolhimento e atendimento dos cidadãos</b>	
Preparação, produção e disponibilização de suporte de comunicação institucional do SEF	Consolidação do Portal SEF – interativo (Integrado em Projeto de financiamento comunitário no âmbito do Portugal 2020)
<b>Comunicação administrativa</b>	
Programa SEF em Movimento SEF vai à Escola	Continuação do prosseguido em anos anteriores
Centro de Contato SEF	Continuação do prosseguido em anos anteriores
Programa SEF contra o Tráfico de Seres Humanos	Continuação do prosseguido em anos anteriores
<b>Simplificação de procedimentos</b>	
EURODAC RECAST – Implementação de nova versão do sistema de gestão de pedidos de asilo e refugiados	Continuação do prosseguido em anos anteriores
My SEF (Inserida no Programa iSIMPLEN 2019-2020)	Disponibilizar um conjunto de serviços online no novo Portal do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), criando uma área privada no mesmo – MySEF – onde possam ser realizados serviços como a renovação de títulos, o pedido de segundas vias de títulos, o pedido de certidões online, pagamentos por via eletrónica, a gestão de agendamentos, o reagendamento e a alteração de dados. A área MySEF deverá permitir ainda ao cidadão a consulta de todos os pedidos efetuados e do respetivo estado, o acesso a dados submetidos e a interação com o SEF para esclarecimentos relacionados com os pedidos.
SEF Pagamento – Simples (Pagamento via aplicação digital)	Implementar o DUC através da interoperabilidade entre as aplicações informáticas SEF e as aplicações da Rede de Cobranças do Estado geridas pelo IGCP. Pretende-se ainda privilegiar o pagamento automático no atendimento ao cidadão.
<b>Divulgação da informação administrativa</b>	
CHATBOT	Implementação de um serviço de Chatbot no Portal do SEF, apoiando o cidadão no Portal bem como no preenchimento dos pedidos online
SMART SEF ID : Ferramenta que permite a criação, através de uma aplicação móvel e da utilização de quiosques de registo disponíveis nas Universidades, de uma identidade digital para estudantes universitários estrangeiros para a renovação da respetiva Autóntização de Residência.	Consolidação do SMART SEF ID, por via do alargamento do projeto a um maior número de Universidades
Programa SEFSTAT BI	Desenho e desenvolvimento da nova aplicação Estatística

Tabela 13 | Medidas de Modernização Administrativa do SEF

**VII. ANEXOS****ANEXO I | Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes**

QUESTIONÁRIO DE  
SATISFAÇÃO.pdf

**ANEXO II | Avaliação do Sistema de Controlo Interno**

SCI\_2020.pdf

**ANEXO III | Balanço Social 2020**

BS 2020 VF.pdf

**ANEXO IV | Relatório Anual de Formação 2020**

RGF 2020.pdf

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1	Caraterização do ambiente externo do SEF	8
Tabela 2	Distribuição dos serviços prestados por Unidade Orgânica do SEF	15
Tabela 3	QUAR 2020 – Objetivos Operacionais	20
Tabela 4	Matriz de relacionamento de objetivos	21
Tabela 5	Matriz de correspondências entre os objetivos do QUAR – contributo dos resultados alcançados	34
Tabela 6	Reclamações por tipologia	36
Tabela 7	Reclamações por Unidade Orgânica	36
Tabela 8	Grelha de análise SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças)	42
Tabela 9	Práticas a ser consideradas como <i>benchmark</i>	46
Tabela 10	Avaliação dos Recursos Humanos	47
Tabela 11	Despesas com publicidade	57
Tabela 12	Avaliação Final do QUAR 2020	68
Tabela 13	Medidas de Modernização Administrativa do SEF	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Missão, Visão e Valores	9
Figura 2	Atribuições do SEF	10
Figura 3	Organograma do SEF	11
Figura 4	Mapa de distribuição dos Serviços Descentralizados do SEF	12
Figura 5	Identificação dos principais Stakeholders do SEF	13
Figura 6	Matriz de utilizadores e interlocutores	14
Figura 7	Serviços prestados pelo SEF	14
Figura 8	Objetivos Estratégicos	20
Figura 9	QUAR 2020	24
Figura 10	Audição de dirigentes e chefias intermédias no processo de autoavaliação	46

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Taxas de realização dos parâmetros e objetivos	22
Gráfico 2	Taxas de realização dos indicadores	23
Gráfico 3	Imagem Global do SEF	37
Gráfico 4	Meios de envolvimento e participação	38
Gráfico 5	Acessibilidade de meios disponibilizados	38
Gráfico 6	Satisfação relativa aos serviços prestados	38
Gráfico 7	Média geral Questionário de satisfação dos serviços prestados para serviços/clientes	39
Gráfico 8	Total Líquido Despesa Paga 2020	48
Gráfico 9	Total Líquido Despesa Paga por Agrupamento	49
Gráfico 10	Total Líquido Despesa Paga por Fonte de Financiamento	50
Gráfico 11	Comparação entre pagamentos líquidos efetuados em 2019 e 2020	51
Gráfico 12	Receita Cobrada Líquida por Fonte de Financiamento	53
Gráfico 13	Receita Cobrada em 2020 por tipo de receita	54
Gráfico 14	Orçamento DESPESA do SEF – Repartição por Fonte de Financiamento	56



**ÍNDICE DE QUADROS**

Quadro 1	DESPESA - Execução Orçamental por Fonte de Financiamento	48
Quadro 2	Execução Orçamental por Agrupamento Económico	49
Quadro 3	Execução Orçamental de Pessoal por Fonte Financiamento	50
Quadro 4	Comparação entre pagamentos líquidos efetuados em 2019 e 2020	51
Quadro 5	Transferências 2019 / 2020	52
Quadro 6	RECEITA - Execução Orçamental por Fonte de Financiamento	53
Quadro 7	Comparação 2019 /2020 Receita Cobrada	54
Quadro 8	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos	56
Quadro 9	Orçamento DESPESA do SEF	57
Quadro 10	Controlo Orçamental-Despesa-Execução por Agrupamento	58
Quadro 11	Controlo Orçamental-Despesa-Execução por Fonte de Financiamento	58
Quadro 12	Transferências para serviços do MAI	58

## ABREVIATURAS E SIGLAS

ACM -	Alto Comissariado para as Migrações
ACT -	Autoridade para as Condições do Trabalho
APIS -	Sistema de Informação Antecipada de Passageiros
AT -	Autoridade Tributária
CCPA -	Centros de Cooperação Policial e Aduaneira
CIF -	Carreira de Investigação e Fiscalização
CPR -	Conselho Português para os Refugiados
CPLP -	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
DGAEP -	Direção Geral da Administração e do Emprego Público
DGO -	Direção Geral do Orçamento
EASO -	European Asylum Support Office
Eu-LISA -	Agência Europeia para a Gestão Operacional de Sistemas Informáticos de Grande Escala no Espaço de Liberdade, Segurança e Justiça
EURODAC -	European Asylum Dactyloscopy Database
EUROPOL -	Serviço Europeu de Polícia
FAMI -	Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração
FRA -	European Union Agency for Fundamental Rights
FRONTEX -	Agência Europeia da Guarda de Fronteiras e Costeira
FSI -	Fundo para a Segurança Interna
GNR -	Guarda Nacional Republicana
ICAO -	Organização da Aviação Civil Internacional
IEFP -	Instituto do Emprego e Formação Profissional
IGAI -	Inspeção Geral da Administração Interna
IGF -	Inspeção Geral de finanças
INE -	Instituto Nacional de Estatística
JRS -	Serviço Jesuíta aos Refugiados
MAI -	Ministério da Administração Interna
NSIS -	Sistema de Informação de Schengen
OE -	Orçamento de Estado
OIM -	Organização Internacional de Migração
OIT -	Organização Internacional do Trabalho
PEM -	Plano Estratégico para as Migrações
PEP -	Passaporte Eletrónico Português
PJ -	Polícia Judiciária
PM -	Polícia Militar
PSP -	Polícia de Segurança Pública
QUAR -	Quadro de avaliação e Responsabilidade
RAPID -	Sistema de Reconhecimento Automático de Passageiros Identificados Documentalmente
REM -	Rede Europeia das Migrações
SEF -	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SG-MAI -	Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna
SIADAP -	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SIPEP -	Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português
SIRP -	Sistema de Informações da República Portuguesa
SIS -	Serviço de Informações de Segurança
SSI -	Sistema de Segurança Interna
TIC -	Tecnologias de Informação e Comunicação
TR -	Título de Residência
UE -	União Europeia
VIS -	Sistema de Informação de Vistos