

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

2011

Asilo e Refugiados, Controlo de Fronteiras, RAPID, PASSE, PEP, Controlo e Fiscalização da Permanência em Território Nacional, eTR, Combate à criminalidade relacionada com a imigração ilegal e tráfico de seres humanos, Qualificação e Formação, Cooperação e Relações Internacionais, Peritação Documental



Mensagem do Director Nacional do SEF

O Relatório de Actividades de 2011 reflecte a actuação do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras. Num ano marcado por constrangimentos financeiros decorrentes da adopção do Programa de Assistência Económica e Financeira, bem como pelas alterações políticas decorrentes da entrada em funções do XIX Governo Constitucional. Neste contexto, o SEF privilegiou uma actuação, em todas as vertentes, focalizada na eficiência e na eficácia. Como exemplo desta abordagem, refiro a implementação do sistema de emissão rápida de Vistos nos Postos de Fronteira, aumentando assim a segurança na emissão dos Vistos (emissão electrónica), a melhoria da qualidade de informação e a eficiência na afectação recursos.

Por outro lado, destaco que, no ano em apreço, o SEF adquiriu novas competências na área da emissão de passaportes, centralizando numa única entidade todo o processo da cadeia de identidade do Passaporte Electrónico Português.

Saliento ainda a consolidação do Programa *SEF vai à Escola*, o qual concretiza a abordagem humanista das políticas nacionais de imigração e asilo, com impactos consideráveis ao nível da integração dos imigrantes, agilizando a regularização de menores estrangeiros no contexto do ensino básico.

Por último, sublinho que os resultados alcançados em 2011 se devem, fundamentalmente, à competência, esforço e dedicação demonstradas pelos colaboradores do SEF, a quem se deve um agradecimento pelo trabalho prosseguido para a concretização da estratégia delineada.

Manuel Jarmela Palos

Página propositadamente deixada em branco

Índice

Mensagem do Director Nacional do SEF	1
Índice	3
Lista de Acrónimos	5
Nota Introdutória	9
I – Enquadramento	11
1. Breve Análise Conjuntural	11
2. O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras	16
2.1 Âmbito, missão, visão e valores	17
2.2 Estrutura Orgânica	18
2.3 Beneficiários do SEF e serviços prestados.....	19
3. Actividade do SEF	23
3.1 Imigração, Fronteiras e Asilo.....	23
3.2 Evolução Legislativa.....	24
4. Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo	26
II – Auto-avaliação	29
1. Auto-avaliação dos Objectivos QUAR	29
1.1 Resultados e Desvios	29
1.2 Qualidade dos Serviços Prestados pelo SEF	32
1.3 Avaliação do Sistema de Controlo Interno.....	35
1.4 Análise das causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes.....	40
1.5 Boas práticas nacionais e internacionais	40
1.6 Audição de dirigentes e de chefias intermédias no processo de auto-avaliação	42
1.7 Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho.....	43
2. Informação adicional.....	46
2.1 Actividades desenvolvidas (previstas ou não) e resultados alcançados.....	46
2.2 Síntese Financeira 2011	53
2.3 Avaliação da afectação de recursos previstos	57
III – Balanço Social	61
IV – Avaliação Final.....	65
1. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados	65
2. Menção proposta pelo dirigente máximo do serviço como resultado da auto-avaliação, de acordo com o n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro	67
3. Conclusões prospectivas	68

Página propositadamente deixada em branco

Lista de Acrónimos

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

LOIC	Lei de Organização da Investigação Criminal
LSI	Lei de Segurança Interna
MAI	Ministério da Administração Interna
NSIS	Sistema de Informação Schengen – Parte Nacional
OCDE	Organização de Cooperação e Desenvolvimento Económico
OE	Orçamento de Estado
OIM/IOM	Organização Internacional para as Migrações
OIT/ILO	Organização Internacional do Trabalho
PA	Posto de Atendimento
PALOP	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
PASSE	Passagem Automática e Segura de Saídas e Entradas
PEP	Passaporte Electrónico Português
PF	Postos de Fronteira
PIDDAC	Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central
PJ	Polícia Judiciária
PM	Polícia Marítima
PMF	Postos Mistos de Fronteira
POPH	Plano Operacional do Potencial Humano
PSP	Polícia de Segurança Pública
QUAR	Quadro de Avaliação e Responsabilidade
RADiR	Relatório das Actividades das Direcções Regionais
RAPID	Reconhecimento Automático de Passageiros Identificados Automaticamente
RASI	Relatório Anual de Segurança Interna
REM	Rede Europeia das Migrações
RIFA	Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo
RITE	Reporte de Informação Tática e Estratégica
SAPA	Sistema Automático de Agendamento
SCF	Sistema de Controlo de Fronteiras
SCI	Sistema de Controlo Interno
SEF	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
SGMAI	Secretaria-Geral do MAI
SIADAP	Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública
SIBA	Sistema de Informação de Boletins de Alojamento
SIC	Sistema de Informação Contabilística
SIGAP	Sistema de Informação e Gestão Automatizada de Processos
SIGO	Sistema de Informação de Gestão Orçamental do Estado
SIPEP	Sistema de Informação do Passaporte Electrónico Português
SIRENE	<i>Supplementary Information Request at National Entry</i>
SIED	Sistema de Informações Estratégicas de Defesa
SIRP	Sistema de Informações da República Portuguesa
SIS	Sistema de Informação <i>Schengen</i>
SIS	Sistema de Informações de Segurança
SSI	Sistema de Segurança Interna
SRH	Sistema de Recursos Humanos
TAP	Transportes Aéreos Portugueses
UE	União Europeia
UHSA	Unidade Habitacional de Santo António
VIS	Sistema de Informação de Vistos

Ficha Técnica

O presente relatório de actividades foi elaborado pelo Departamento de Planeamento e Formação (Núcleo de Planeamento).

Coordenação

João Ataíde (Chefe do Departamento de Planeamento e Formação)

Pedro Dias (Chefe do Núcleo de Planeamento)

Assessoria Técnica:

Joaquim Estrela (DPF/NP)

Alexandra Ramos Bento (DPF/NP)

Apoio Técnico e Administrativo

Luís Azambuja Martins (DPF/NP)

Rui Machado (DPF/NP)

Carla Francisco (DPF)

Abril 2012

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

Contactos

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

Telefone: 214 236 200 / 965 903 600
Fax: 214 236 640
E-Mail: sef@sef.pt
Sítio Internet: www.sef.pt

Página propositadamente deixada em branco

Nota Introdutória

O presente Relatório de Actividades, enquanto meio privilegiado de reporte da actividade desenvolvida pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), numa perspectiva gestionária, obedece aos requisitos enunciados pelo Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, e pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

Como habitual, a sua estrutura incorpora também o Balanço Social¹, facultando, desta forma, uma visão global do desempenho da organização.

Porém, importa sublinhar que a correcta percepção do impacto da actuação do Serviço no contexto das realidades migratórias, bem como da complexidade e sensibilidade da sua missão², pressupõe a leitura de outros documentos complementares, em particular o Relatório de Segurança Interna (RASI) e o Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo (RIFA).

A sua estrutura compreende quatro grandes capítulos. No primeiro é apresentada uma breve análise conjuntural da actividade, com menção das orientações gerais e específicas definidas. No segundo capítulo procede-se à auto-avaliação do SEF, evidenciando os resultados alcançados, face aos objectivos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilidade (QUAR). O Balanço Social é sintetizado no terceiro capítulo, apresentando a caracterização dos recursos humanos do SEF. No capítulo quarto procede-se à avaliação final do Serviço, com a apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados e apresentação de uma visão prospectiva da actuação do SEF para o ano de 2012.

Integram ainda este relatório os seguintes documentos: Caracterização do Sistema de Controlo Interno (Anexo 1), Fichas de Auto-avaliação (Anexo 2) e Balanço Social (Anexo 3).

¹ Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de Outubro

² Em especial no que se prende com a sua interacção com aspectos como a segurança interna, a integração de imigrantes, o combate ao terrorismo, o tráfico de pessoas e à imigração ilegal, a coesão social, os direitos humanos e a não discriminação, o envelhecimento populacional ou a ajuda ao desenvolvimento nos países de origem

Página propositadamente deixada em branco

I – Enquadramento

1. Breve Análise Conjuntural

A caracterização do ambiente externo atende à particularidade do SEF enquanto serviço de segurança com competência na área da investigação criminal e, em simultâneo, com competências administrativas nos domínios da entrada, permanência e afastamento de estrangeiros em território nacional e na emissão do passaporte comum português.³

1.1. Complexidade da realidade contemporânea e implicações para a segurança interna

A crescente diversidade, dinâmica e complexidade das sociedades contemporâneas, tem fomentado o desenvolvimento de fenómenos potenciadores de riscos e ameaças à Segurança Interna: globalização e mundialização das actividades económicas; intensificação das transacções internacionais e transfronteiriças; desenvolvimento tecnológico (potenciando a celeridade na troca de informações e na partilha de conhecimento); aumento da mobilidade das pessoas, bens e serviços; escassez de recursos naturais, degradação ambiental e catástrofes naturais; risco para a saúde pública; contrastes nos indicadores demográficos entre os países desenvolvidos (envelhecimento da população e crise dos sistemas de protecção social) e os países em desenvolvimento (explosão demográfica e pressão migratória); tendência de aumento no grau de urbanização das sociedades (potencial indução do aumento do risco de vitimização por crime, da exclusão social, entre outros aspectos).

Por outro lado importa evidenciar os constrangimentos decorrentes da actual conjuntura económica e financeira mundial, bem como a instabilidade política vigente nalguns territórios próximos da União Europeia, particularmente no Magrebe e no Próximo Oriente.

1.2. Densificação da Construção Europeia em matéria de Segurança, Liberdade e Justiça

A União Europeia tem vindo a consolidar a criação de um espaço de liberdade, de segurança e de justiça. Para tal concorrem, entre outros, o desenvolvimento de uma política comum e de um quadro legal harmonizado de imigração e asilo. Mais concretamente, a supressão dos controlos nas fronteiras internas e o alargamento do Espaço Schengen, a maior coerência na gestão das fronteiras externas com a operacionalização da Agência Europeia FRONTEX, a promoção da cooperação e de um ambiente de confiança e interacção entre as diversas autoridades policiais e judiciárias nacionais, e o desenvolvimento de mecanismos de combate ao terrorismo e à criminalidade organizada.

³ Decreto-Lei n.º 97/2011, de 20 de Setembro.

1.3. As políticas sectoriais de imigração e asilo, segurança interna e criminal

O ano de 2011 ficou marcado pela demissão do XVIII Governo Constitucional, em 23 de Março que governou em regime de gestão até à nomeação de XIX Governo Constitucional, cuja tomada de posse ocorreu em 21 de Junho.

O Programa do novo Governo estabeleceu como prioridade a adopção de políticas e medidas tendentes ao reforço da segurança e autoridade do Estado, promovendo a eficácia e prestígio das forças e serviços de segurança.

As dimensões de intervenção no âmbito da segurança interna incidem na definição clara e consistente das estratégias de actuação em cada sector (ordem pública, combate à criminalidade, protecção civil e segurança rodoviária) e na abordagem integrada, coordenada e eficiente da actuação das forças e serviços de segurança.

Assim, os vectores chave na actuação do Governo em matéria de segurança interna incidem na promoção da coordenação, cooperação, partilha de informações e articulação entre os diversos organismos. No âmbito das respectivas competências, o SEF procurou dar cumprimento às principais medidas previstas no Programa do Governo:

- Garantir a efectiva participação nacional nos organismos de gestão de fluxos fronteiriços;
- Promover a articulação estratégica e operacional com as demais forças e serviços de segurança no âmbito das respectivas responsabilidades em matéria de estrangeiros e fronteiras, investigação criminal, segurança pública, informações e protecção civil;
- Racionalizar a utilização dos meios existentes;
- Estabelecer mecanismos permanentes de colaboração e articulação com os demais organismos que versem sobre as áreas da segurança interna, justiça e defesa;
- Participar no reforço do sistema de protecção civil.

No âmbito das políticas de imigração e prevenção e combate ao tráfico de seres humanos, o Plano do Governo enuncia a execução e consolidação dos respectivos Planos Nacionais, nomeadamente o Plano para a Integração dos Imigrantes e o Plano Nacional para o Tráfico de Seres Humanos.

Relativamente ao tráfico de seres humanos, a prevenção e combate a este fenómeno (enunciado como flagelo), será efectuada numa perspectiva integrada, com uma intervenção pedagógica e

preventiva visando a protecção de potenciais vítimas, a sua assistência e sancionamento dos agentes do tráfico.

Quanto à integração social da população imigrante, o Governo desenvolverá medidas promotoras da inclusão, promoção dos direitos e a deveres de cidadania, fundamentalmente nas áreas da educação, do emprego, da qualificação profissional e da habitação. Para tal, promoverá a participação das organizações não-governamentais (ONG) e associações de imigrantes enquanto parceiros estratégicos.

Importa mencionar, também, que, no âmbito da reforma da administração pública que vem sendo empreendida, não se registaram alterações estruturais ao longo do ano de 2011 em termos de ministérios e instituições públicas mais relevantes nesta área.

Refira-se, ainda, que no dia 29 de Dezembro foi publicada a nova Lei Orgânica do Ministério da Administração Interna, que define as principais atribuições do Ministério no âmbito da política de imigração (artigo 2.º), bem como as principais atribuições do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (artigo 7.º). Nesta vertente, esta nova Lei Orgânica não introduziu alterações substantivas no que se prende com as supra referidas atribuições em apreço, face ao quadro legal precedente.

Por último, no dia 30 de Dezembro, foi publicada a Lei das Grandes Opções do Plano para 2012 - 2015, onde são concretizadas as medidas para a implementação do Programa de Governo.

1.4. Enquadramento económico-financeiro

O período em análise está fortemente marcado pelas conturbações dos mercados financeiros que conduziram à crise dos mercados das dívidas soberanas. É neste contexto, que Portugal negociou um Programa de Assistência Económica e Financeira (PAEF), acordado com a União Europeia, Banco Central Europeu e Fundo Monetário Internacional, o qual, aliado à crise económica internacional, afectou, em grande medida, a economia portuguesa. De facto, segundo o Relatório do Orçamento de Estado para 2012, o cenário macroeconómico aponta para uma quebra do PIB de 1,9% em 2011, associada a uma forte redução da procura interna. De acordo com as projecções publicadas no Relatório do Orçamento do Estado para 2012, assistiremos a⁴:

- Decréscimo do consumo privado (-3,5% em 2011);

⁴ Taxa de variação (%). Dados provisórios.

- Decréscimo do consumo público (-5,2% em 2011);
- Decréscimo do investimento (FBCF⁵), (-10,6% em 2011);
- Abrandamento do crescimento das exportações (6,7% em 2011);
- Aumento da taxa de desemprego (12,5% em 2011).

Assim, para além de um contexto macroeconómico marcado pela redução da procura interna associada quer ao processo de desalavancagem do sector privado quer às medidas de consolidação orçamental, e por um elevado grau de incerteza relativamente ao enquadramento internacional, a execução do orçamento de 2011, assim como a Lei do Orçamento do Estado para 2012, foram fortemente condicionadas pela necessidade de dar cumprimento aos compromissos assumidos pelo Estado Português no Programa de Assistência Económica e Financeira (PAEF), o qual compreende um vasto conjunto de medidas de consolidação da despesa e fiscais, essenciais para a prossecução do objectivo de redução do défice das administrações públicas para 7.645 milhões de euros (4,5 % do PIB) em 2012.

No que respeita ao Ministério da Administração Interna (MAI), e em linha com o PAEF, a consolidação orçamental iniciada em 2011, procurou promover a contenção e racionalização da despesa, otimizando os recursos disponíveis, com o objectivo último de assegurar a defesa dos cidadãos e da estabilidade e paz sociais, como pilares fundamentais para o desenvolvimento e crescimento económicos.

1.5. Enquadramento Jurídico

A orgânica, atribuições e competências do SEF encontram-se definidas na sua lei orgânica, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de Outubro, bem como através do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 126-B/2011, de 29 de Dezembro (Lei Orgânica do MAI). De referir ainda que, em 2011, o SEF adquiriu novas competências na área da emissão de passaportes, centralizando numa única entidade todo o processo da cadeia de identidade (registo/produção/ emissão/controlo) do Passaporte Electrónico Português (PEP)⁶.

Para além dos regimes jurídicos transversais à Administração Pública no que respeita à gestão dos recursos humanos, financeiros e patrimoniais⁷, atenta a autonomia administrativa de que goza o SEF,

⁵ Formação Bruta de Capital Fixo

⁶ Decreto-Lei n.º 97/2011, de 20 de Setembro e Portaria n.º 270/2011, de 22 de Setembro.

⁷ Entre outros diplomas, sublinham-se o regime de vínculos, carreiras e remunerações dos trabalhadores do Estado (Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Fevereiro), o estatuto disciplinar dos trabalhadores que exercem funções públicas (Lei n.º 58/2008, de 9 de Setembro), o regime da administração financeira do Estado (Decreto-Lei n.º 155/92, de 28 de Julho), o sistema de controlo interno (Decreto-Lei n.º 166/98, de 25 de Junho), o Código dos Contratos Públicos (Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro).

importa salientar ainda o seu corpo especial – dirigentes, carreira de investigação e fiscalização do SEF (CIF) e a carreira de vigilância e segurança (CVS) –, conforme o estatuto de pessoal publicado pelo Decreto-Lei n.º 290-A/2001, de 17 de Novembro⁸.

A actividade administrativa do SEF desenvolve-se, essencialmente, sob o enquadramento da Lei n.º 23/2007, de 4 de Julho (Lei de Imigração), Lei n.º 37/2006, de 9 de Agosto (Livre Circulação de cidadãos comunitários) e ainda pela Lei n.º 27/2008, de 30 de Junho (Lei de Asilo).

O SEF actua, também, no quadro da Lei Penal e Processual Penal, e das Leis n.º 38/2009, de 20 de Julho (Objectivos, Prioridades e Orientações da Política Criminal), n.º 53/2008, de 29 de Agosto (Lei de Segurança Interna, n.º 49/2008, de 27 de Agosto (Lei de Organização da Investigação Criminal), e demais diplomas respeitantes ao Sistema de Segurança Interna, do Sistema de Informações da República Portuguesa, do Sistema de Investigação Criminal e do Sistema de Protecção Civil.

1.6. Caracterização da população estrangeira em território nacional

A caracterização da população estrangeira residente em Portugal, de cuja estrutura se evidencia a ascensão da imigração oriunda da América Latina (mais concretamente do Brasil), do leste da Europa (Ucrânia, Roménia, Moldávia) e dos PALOP, e o conseqüente reflexo nos resultados das acções de controlo da entrada e permanência de estrangeiros em território nacional (enquanto amostra das principais origens da pressão migratória), permite uma melhor orientação da actuação da Administração no que se refere às políticas direccionadas com os fenómenos migratórios⁹. Por outro lado, importa ainda salientar a sazonalidade dos fluxos turísticos em Portugal na prossecução das actividades de controlo de fronteira.

Para uma caracterização mais aprofundada da envolvente externa do SEF, é ainda relevante a consulta do Relatório Anual de Segurança Interna e o Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo relativos ao ano de 2011, bem como de estudos relevantes nestas áreas, tais como “A Organização das Políticas de Asilo e Imigração em Portugal” e “Relatório Anual de Política para a Rede Europeia das Migrações”¹⁰.

⁸ A revisão do estatuto de pessoal do SEF operada pela Lei n.º 92/2009, de 31 de Agosto, reconhece que a especificidade da CIF acarreta elevada complexidade, pelo que passou a ser exigível como habilitação académica necessária ao ingresso naquela carreira a licenciatura.

⁹ O reflexo da actividade de controlo e permanência de estrangeiros em Portugal pode ser avaliado segundo alguns indicadores, devidamente analisados, quantitativa e qualitativamente, no Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo de 2011, enunciando-se a título de exemplo os seguintes: recusas de entrada, afastamentos (nas suas diversas formas), regresso voluntário, readmissões, contra-ordenações e ilícitos criminais associados aos fenómenos migratórios (auxílio à imigração ilegal, tráfico de pessoas, casamentos de conveniência, etc.).

¹⁰ Ambos os estudos foram efectuados no âmbito da Rede Europeia das Migrações, da qual o SEF é o Ponto de Contacto Nacional.

Página propositadamente deixada em branco

2. O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

2.1 Âmbito, missão, visão e valores

O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) é um serviço de segurança integrado no Ministério da Administração Interna (MAI) que, no quadro da política de segurança interna, tem por objectivos fundamentais assegurar o controlo das pessoas nas fronteiras, dos estrangeiros em território nacional, a prevenção e o combate à criminalidade relacionada com a imigração ilegal e tráfico de seres humanos¹¹, promover, coordenar e executar as medidas e acções relacionadas com estas actividades e com os movimentos migratórios¹², gerir os documentos de viagem de cidadãos nacionais e de identificação de estrangeiros e proceder à instrução dos processos de pedido de asilo (figura 1). Em 2011, o SEF adquiriu novas competências na área da emissão de passaportes, centralizando numa única entidade todo o processo da cadeia de identidade (registo/produção/emissão/controlo) do Passaporte Electrónico Português (PEP)¹³.

A nível internacional, o SEF assegura, por determinação do Governo, a representação do Estado Português nos grupos de trabalho da União Europeia¹⁴, bem como em organizações ou eventos internacionais relativos à sua área de actuação.

Figura 1 – SEF: Missão, Visão e Valores

MISSÃO	Assegurar o controlo das pessoas nas fronteiras, dos estrangeiros em território nacional, a prevenção e o combate à criminalidade relacionada com a imigração ilegal e tráfico de seres humanos, gerir os documentos de viagem e de identificação de estrangeiros e instruir os processos de pedido de asilo, na salvaguarda da segurança interna e dos direitos e liberdades individuais no contexto global da realidade migratória.	
VISÃO	Um serviço de segurança próximo dos cidadãos, activo 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

¹¹ Cf. Lei Orgânica do SEF, Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de Outubro (Artigo 1º, n.º s 1 e 2); Lei Orgânica do MAI, do Decreto-Lei n.º 126-B/2011, de 29 de Dezembro (Artigo 7º); QUAR para o SEF

¹² Entre outras actividades, destacam-se a prevenção e repressão da criminalidade relacionada com a imigração ilegal e o tráfico de pessoas; a investigação de crimes de auxílio à imigração ilegal, angariação de mão-de-obra ilegal e outros com eles conexos, nomeadamente o crime de tráfico de pessoas (sem prejuízo das atribuições de outras entidades); a instrução de processos administrativos de expulsão e execução dos respectivos afastamentos, bem como dos decorrentes de decisões judiciais de expulsão; a decisão de readmissões de estrangeiros; a instrução de processos de concessão do estatuto de igualdade; a decisão de aceitação da análise dos pedidos de asilo e instrução de processos de concessão do estatuto de refugiado; validação da estadia de estrangeiros em território nacional (concessão e prorrogação dos títulos adequados, prorrogação de vistos, emissão de pareceres relativamente a vistos consulares e reconhecimento do direito ao reagrupamento familiar e do estatuto de residente de longa duração).

¹³ Decreto-Lei n.º 97/2011, de 20 de Setembro e Portaria n.º 270/2011, de 22 de Setembro.

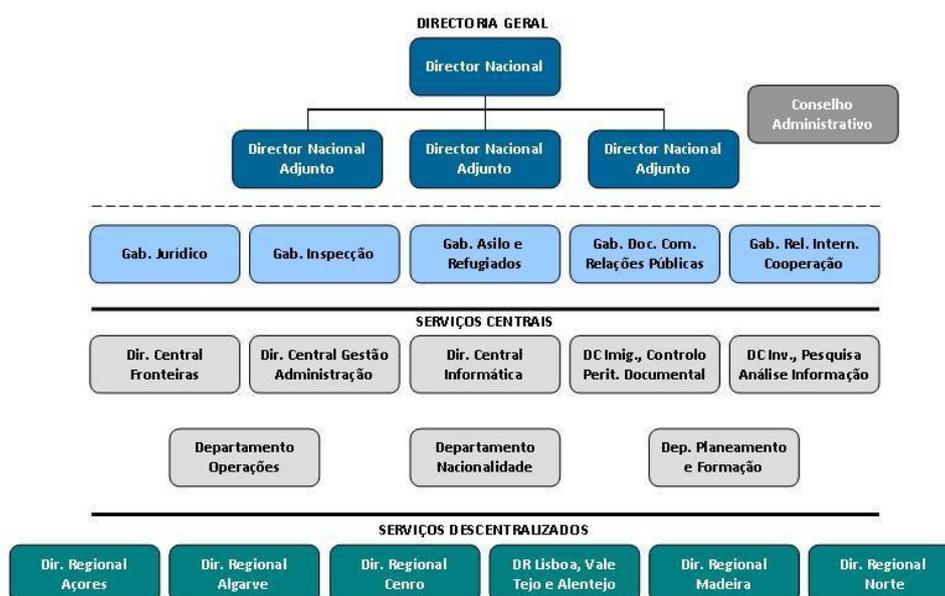
¹⁴ Nomeadamente o Comité Estratégico Imigração Fronteiras e Asilo (CEIFA), o Grupo Alto Nível de Asilo e Migração (GANAM), os Grupos Migração/Admissão, Fronteiras, Migração/Afastamento e Asilo.

2.2 Estrutura Orgânica

A estrutura orgânica do SEF é hierarquizada verticalmente, sob dependência do Ministro da Administração Interna, com autonomia administrativa¹⁵.

O SEF compreende os seguintes órgãos e serviços (figura 2): Directoria Geral¹⁶, Conselho Administrativo, Serviços Centrais¹⁷ e Serviços Descentralizados¹⁸. Quanto à sua natureza, quer os Serviços Centrais, quer os Descentralizados integram Serviços Operacionais, que prosseguem directamente actividades de investigação e fiscalização – áreas de missão –, e Serviços de Apoio, que desenvolvem um conjunto de actividades de apoio àquelas – áreas de suporte.

Figura 2 – Estrutura Orgânica do SEF



¹⁵ O Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de Outubro, define a estrutura orgânica do SEF, missão e demais atribuições.

¹⁶ A Directoria Geral compreende a Direcção Nacional (Director Nacional e Directores Nacionais Adjuntos) e os Gabinetes Jurídico (GJ), de Inspeção (GI), de Asilo e Refugiados (GAR), de Relações Internacionais e Cooperação (GRIC) e de Documentação, Comunicação e Relações Públicas (GDCRP).

¹⁷ Os Serviços Centrais são compostos pela Direcção Central de Investigação, Pesquisa e Análise da Informação (DCIPAI), a Direcção Central de Imigração, Controlo e Peritagem Documental (DCICPD), a Direcção Central de Fronteiras (DCF), a Direcção Central de Gestão e Administração (DCGA), a Direcção Central de Informática (DCI), o Departamento de Planeamento e Formação (DPF), o Departamento de Nacionalidade (DN) e o Departamento de Operações (DO).

¹⁸ Os Serviços Descentralizados estão distribuídos pelo território nacional e compreendem as Direcções Regionais do Algarve (DRA), dos Açores (DRAç), do Centro (DRC), de Lisboa, Vale do Tejo e Alentejo (DRLVTA), da Madeira (DRM) e do Norte (DRN). Cada Direcção Regional tem diversas Delegações Regionais e um Departamento Regional de Investigação e Fiscalização (DRIF) e um Departamento Regional de Emissão de Documentos (DRED). Por outro lado, as Direcções Regionais tutelam ainda os Centros de Cooperação Policial e Aduaneira e Postos de Fronteira das respectivas áreas de jurisdição.

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

2.3 Beneficiários do SEF e serviços prestados

2.3.1 Beneficiários do SEF

A actuação do SEF é dirigida a diversos públicos, designadamente Cidadãos, Órgãos de Soberania, Administração Pública, Outras Instituições Públicas e Privadas, Organismos Internacionais, os quais constituem as partes interessadas (*stakeholders*) do SEF (figura 3).

Figura 3 – Identificação dos beneficiários do SEF

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

Assim, a análise de *stakeholders*, ao sistematizar a informação sobre os intervenientes na organização (pessoas ou organizações), permite uma melhor adequação da actuação do SEF com vista ao sucesso das políticas de imigração e asilo, segurança interna e criminal (figura 4).

Figura 4 – Matriz de Stakeholders

		Nível Interesse	
		Baixo	Alto
Poder	Pouco	<i>Esforço mínimo</i>	<i>Manter informado / estreitar colaboração</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • Organismos internacionais • Fornecedores de Bens e Serviços 	<ul style="list-style-type: none"> • Outras Instituições Públicas e Privadas • Associações de trabalhadores
	Muito	<i>Manter satisfeito</i>	<i>Gerir em proximidade</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • Administração Pública 	<ul style="list-style-type: none"> • Cidadãos • Órgãos de Soberania • Unidades Orgânicas do SEF • Dirigentes e Colaboradores

A Grelha de Análise dos *Stakeholders* considera nove grandes grupos de beneficiários da actividade do SEF (figura 4), devendo o desenvolvimento estratégico do SEF considerar os seguintes pressupostos:

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

2.3.2 Serviços prestados pelo SEF

Os serviços prestados pelo SEF foram agrupados em sete grandes áreas de negócio sem prejuízo da interacção e complementaridade entre aqueles. A par dos serviços prestados, o SEF desenvolve ainda um conjunto de serviços e actividades que concorrem, directa ou indirectamente, para a prestação das áreas de negócio estratégicas, nomeadamente ao nível instrumental e funcional, tais como a gestão e desenvolvimento aplicacional dos sistemas de informação, planeamento e gestão estratégica, gestão financeira, patrimonial e de recursos humanos, consultoria jurídica, comunicação institucional e organizacional e controlo interno (figura 5).

Figura 5 – Síntese dos serviços prestados pelo SEF

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

A desagregação dos serviços prestados por unidade orgânica permite visualizar o contributo de cada um destes, na perspectiva de uma melhor alocação de recursos para a execução da estratégia definida (figura 6).

Figura 6 – Prestação de serviços por unidade orgânica

Unidade Orgânica	Controlo de Fronteiras	Controlo da permanência	Fiscalização	Investigação criminal	Gestão e peritagem documental	Asilo e protecção subsidiária	Cooperação internacional	Serviços de apoio transversais
GAR						•	•	
GDCRP								•
GI								•
GJ								•
GRIC							•	
DCF	•		•				•	
DCGA								•
DCI					•			•
DCICPD					•		•	
DCIPAI				•			•	
DN		•						
DO		•						•
DPF							•	•
DIRECÇÕES REGIONAIS	•	•	•	•			•	•

3. Actividade do SEF

3.1 Imigração, Fronteiras e Asilo

A actuação operacional do SEF é amplamente monitorizada, designadamente nos Relatórios de Segurança Interna e de Imigração Fronteiras e Asilo. Dada a natureza do presente relatório de actividades, opta-se pela sintetização de alguns indicadores da actividade que ilustram, quantitativamente, a actuação do Serviço (figura 7). A interpretação destes indicadores implica uma análise abrangente, particularmente no que concerne a orientações político-estratégicas relevantes, fluxos migratórios, bem como alterações legislativas, nacionais e comunitárias na área da imigração e asilo.

Figura 7 – Alguns Indicadores de Actividade do SEF

	2009	2010	2011	Variação	
				20010-11	2009-11
Controlo de fronteiras					
Passageiros (Fronteiras Aéreas)	8 922 432	9 059 580	9 683 183	+6,9%	+8,5%
Voos	68 633	68 066	71 285	+4,7%	+3,9%
Passageiros/Tripulantes (Front. Marítimas)	1 627 291	1 727 418	1 804 194	+4,4%	+10,9%
Embarcações	33 716	34 502	33 391	-3,2%	-0,9%
Controlo da Permanência					
Número de residentes*	451 678	461 743	434 708	-5,9%	-3,8%
Pedidos de AR*	39 351	50 822	45 369	-10,7%	+15,3%
Pedidos de Renovação de AR*	93 021	121 707	110 232	-9,43%	+18,5%
Prorrogações de permanência**	14 300	16 595	18 498	+11,5%	+29,4%
Pareceres/Certidões Nacionalidade Emitidos	29 900	31 695	27 819	-12,2%	-7%
Fiscalização da permanência e actividades dos estrangeiros em Portugal					
Ações de fiscalização	9 143	9 615	10 892	+13,3%	+19,1%
Autónomas do SEF	6 570	6 786	8 388	+23,6%	+27,7%
Ações conjuntas	2 573	2 829	2 504	-11,5%	-2,7%
Cidadãos identificados	214 006	247 695	214 973	-13,2%	+0,5%
Em situação ilegal	3 324	3 878	4 682	+20,7%	+40,9%
Afastamentos	-	-	-	-	-
Notificações abandono voluntário	5 537	7 425	6 648	-10,5%	+20,1%
Processos expulsão administrativa	1 995	2 700	2 351	-12,9%	+17,8%
Processos de condução à fronteira	189	169	112	-33,7%	-40,7%
Afastamentos realizados	779	720	659	-8,5%	-15,4%
Retorno Voluntário	381	559	594	+6,3%	+55,9%
Readmissões (Activas e Passivas)	676	572	459	-19,8%	-32,1%
Processos de contra-ordenação ***	23 994	21 148	38 811	-	-
Artigo 192.º ***	11 758	8 127	14 694	-	-
Artigo 198.º ***	1 072	1 132	719	-	-

Figura 7 – Alguns Indicadores de Actividade do SEF (continuação)

Investigação criminal: auxílio à imigração ilegal, tráfico de seres humanos e crimes conexos					
Inquéritos distribuídos	363	403	348	-13,7%	-4,1%
Gestão e peritagem documental					
Fraude Documental	678	572	596	+4,2%	-12,1%
Asilo e protecção subsidiária					
Pedidos de asilo/estatuto de refugiado	139	160	275	+71,9%	+97,8%
Representação do Estado português e cooperação internacional					
Participação em eventos internacionais	330	139	77	-44,6%	-77%
Operações Conjuntas FRONTEX com participação do SEF	12	5	13	+160%	+8,3%

* Valores provisórios (fonte: SEFSTAT)

** Os dados apresentados no Relatório de Actividades de 2010 apresentavam ainda um cariz muito provisório atenta a entrada em pleno funcionamento do SNV no decurso daquele ano, os quais são ora apresentados numa versão consolidada.

*** Neste âmbito, sublinha-se a impossibilidade de efectuar comparações entre o ano em apreço e os anteriores, uma vez que o apuramento dos dados sofreu uma alteração metodológica decorrente da maximização da informação obtida com a introdução do Sistema de Contra Ordenações.

3.2 Evolução Legislativa

No que se refere à vertente político-legislativa, no ano em análise, com influência na actividade do SEF há a salientar:

- Publicação da nova lei orgânica do Ministério da Administração Interna (Decreto-Lei n.º 126-B/2011, de 29 de Dezembro)¹⁹;
- Transferência para o SEF da competência para a emissão do passaporte comum português (Decreto-Lei n.º 97/2011, de 20 de Setembro²⁰);
- Despacho do Ministro da Administração Interna n.º 15623/2011 que determina a colocação em permanência de um Oficial de Ligação do SEF junto do Centro de Comando Operacional da GNR com pleno acesso à informação disponibilizada pelo SIVICC (Sistema de Vigilância, Comando e Controlo da Costa)²¹.

No âmbito parlamentar há a assinalar a aprovação pela Assembleia da República da Resolução n.º 147/2011 sobre a Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera o Regulamento (CE) n.º 562/2006, para estabelecer regras comuns sobre a reintrodução temporária do controlo nas fronteiras internas em circunstâncias excepcionais [COM (2011) 560]. Com base nos

¹⁹ A lei define as principais atribuições do Ministério no âmbito da política de imigração (artigo 2.º), bem como as principais atribuições do SEF (artigo 7.º)

²⁰ Diploma que altera o Decreto-Lei n.º 83/2000 de 11 de Maio (Lei dos Passaportes)

²¹ O Oficial de Ligação do SEF terá acesso às matérias relativas à vigilância e controlo da fronteira marítima, imigração ilegal, tráfico de pessoas, auxílio à imigração ilegal e criminalidade conexas, bem como relativamente a todas as outras matérias relevantes no âmbito das competências do SEF.

pareceres da Comissão de Assuntos Europeus e da Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias, a Assembleia da República resolveu²² remeter aos Presidentes do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão Europeia o referido parecer, sustentando que aquela iniciativa viola o princípio da subsidiariedade, na medida em que o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia reservou estas matérias para a esfera de soberania nacional dos Estados-Membros e que o objectivo a alcançar será mais eficazmente atingido através de cada um dos Estados-Membros per si do que por uma acção comunitária. Mais se afirma que a matéria em causa cabe no âmbito da competência legislativa reservada da Assembleia da República.

²² Nos termos do n.º 5 do artigo 166.º da Constituição e da Lei n.º 43/2006, de 25 de Agosto.

4. Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo

Os vectores estratégicos, e respectivas áreas de intervenção, que norteiam a actuação do SEF decorrem das políticas de imigração e asilo, segurança interna e criminal (figura 8).

Figura 8 – Vectores Estratégicos do SEF e áreas de intervenção

Vectores	Áreas de Intervenção	
Expansão da Vertente Operacional	Controlo de fronteira	Controlo e segurança nas fronteiras externas (qualificação profissional, tratamento e análise de informação, recurso às tecnologias: RAPID, PASSE, etc.)
	Fiscalização	Fiscalização da permanência e das actividades dos estrangeiros em território nacional
	Investigação Criminal	Combate à imigração ilegal, ao tráfico de seres humanos e emprego clandestino
	Cooperação Policial e Controlo de Fluxos Migratórios	Partilha e troca de informação
		Gestão dos CCPAs
		Tratamento de informação estratégica sobre fluxos migratórios irregulares
	Passaportes	Oficiais de ligação de imigração em países de origem
Asilo e Refugiados	Registo/produção/emissão/controlo do Passaporte Electrónico Português (PEP)	
Modernização Estrutural e da Produtividade	Desenvolvimento da plataforma tecnológica do SEF	Concessão do estatuto de refugiado e de autorização de residência por razões humanitárias
	Melhoria das condições de atendimento ao público e expansão da vertente documental	RAPID, PASSE, SMILE, SIBA, SAPA, eTR, SEFSTAT, SIGAP, Sistema de Informação Inteligente ao Cidadão e o novo SISEF, entre outros
		Simplificação de procedimentos e desburocratização
		Promoção da eficiência e qualidade nos serviços prestados
		Racionalização de meios e recursos
		Centro de Contacto do SEF
		Sistema de agendamento on-line
Reforço das Relações Internacionais	Acompanhamento da política comum de imigração e asilo (UE)	SEF em Movimento (Associações, DGSP, Ministério Educação)
	Participação de peritos do SEF em iniciativas a nível internacional (extra UE)	Asilo Fronteiras Migrações Documentação de Segurança Tráfico de Seres Humanos Cooperação Policial
	Agência Europeia FRONTEX	Participação nas operações de controlo dos fluxos migratórios e da fronteira comum da União Europeia e demais actividades
	Cooperação com os países da CPLP	Formação Assessoria técnica
Qualificação dos Recursos Humanos	Plano de formação	Técnico-operacional
		Informática (utilizador/profissional)
		Comportamental
		Organizacional e administração (qualidade e RH)
		Línguas estrangeiras
		Gestão Pública
	Formação de formadores	Formação de Formadores
	Educação física	Formação Inicial Formação técnico-táctica (formadores de tiro)
Formação Externa	Programa nacional para a prática de educação física	
Gestão e Administração de Recursos Humanos	Cooperação nacional Cooperação internacional	
	Avaliação de Desempenho Ordenamento interno e administração de pessoal	

Deste modo e em síntese, a actuação do SEF prossegue uma abordagem global e integrada da realidade imigratória, sem descuidar os interesses relevantes subjacentes à segurança.

Assim, em sede de SIADAP, foi definido um conjunto de objectivos estratégicos (OE) referentes ao Quadro de Avaliação (figura 9).

Figura 9 – Objectivos Estratégicos do SEF (QUAR)

OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS SEF	
OE 1.	Fomentar a política de aproximação aos cidadãos através da melhoria das condições de atendimento;
OE 2.	Reforçar a segurança nacional através da melhoria do controlo e segurança nas fronteiras
OE 3.	Melhorar a prevenção e o combate à imigração ilegal e tráfico de seres humanos
OE 4.	Modernizar os procedimentos de emissão documental através da melhoria da sua qualidade
OE 5.	Melhorar a qualidade da informação estatística sobre a população estrangeira
OE 6.	Assegurar, no contexto da política comum de imigração e asilo da UE e da restante actuação internacional do Serviço, a representação nacional e a defesa dos interesses de Portugal no exterior

A concretização destes objectivos estratégicos pressupõe a definição de um conjunto de objectivos operacionais anuais (figura 10).

Figura 10 – Objectivos Operacionais Anuais do SEF para 2011

OA 1.	Reforçar a fiscalização da actividade de estrangeiros em território nacional (Eficácia)
OA 2.	Assegurar o desenvolvimento do Programa acordado no âmbito da Rede Europeia das Migrações (Eficácia)
OA 3.	Aumentar em 50% o número de Protocolos estabelecidos no âmbito do Programa ISU (Interface SEF-Universidades) (Eficiência)
OA 4.	Implementar o <i>Advanced Passenger Information System</i> (APIS) (Eficiência)
OA 5.	Implementar o sistema de emissão rápida de vistos nos Postos de Fronteira (Eficiência)
AO 6.	Promover a qualificação dos colaboradores do SEF (Qualidade)

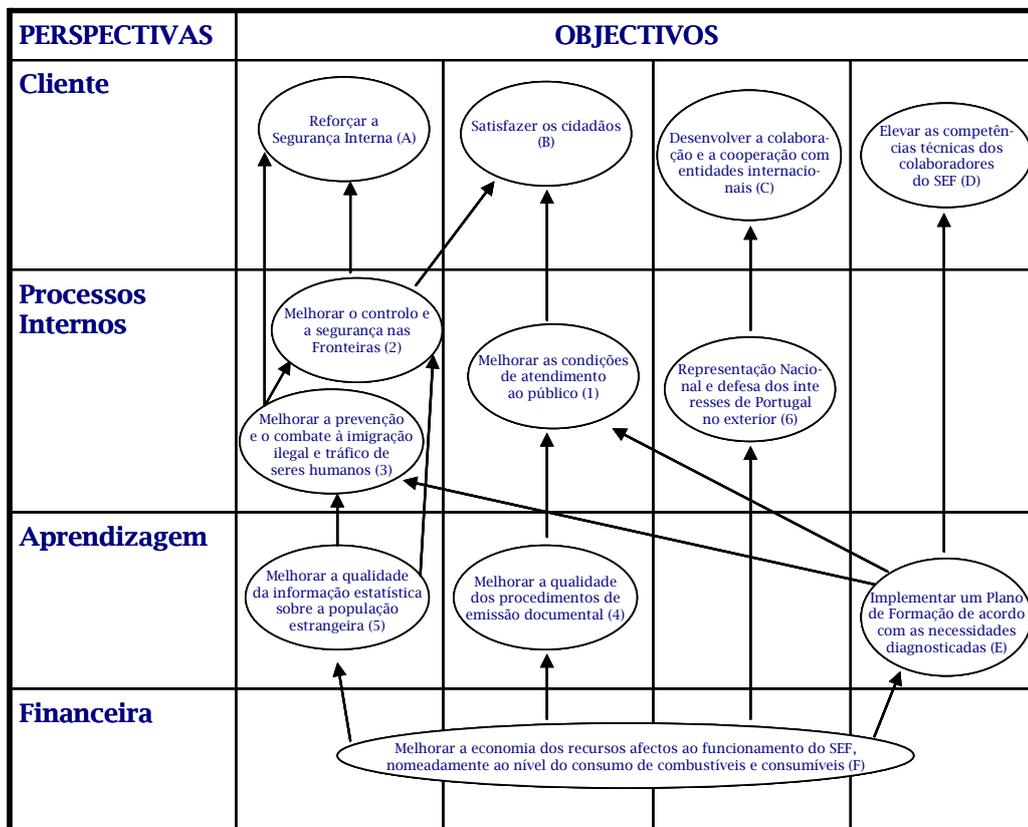
O mapa estratégico²³ do SEF permite visualizar as estratégias prosseguidas pela organização nas suas diferentes vertentes (Figura 12).

Figura 12 – Mapa Estratégico 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 os processos de pedido de asilo, na salvaguarda da segurança interna e dos direitos e liberdades individuais no contexto global da realidade migratória.	
VISÃO	Consolidar um Serviço de Segurança apto a responder aos novos desafios da imigração num espaço alargado de liberdade, segurança e justiça.	
VALORES	Igualdade de tratamento e não discriminação	Modernização e eficácia
	Qualificação dos colaboradores	Serviço à comunidade

VECTORES ESTRATÉGICOS	Expansão da vertente operacional	Modernização estrutural e da produtividade	Reforço das relações internacionais	Qualificação dos recursos humanos
------------------------------	----------------------------------	--	-------------------------------------	-----------------------------------



²³ Seguindo a metodologia *Balanced Scorecard*, os objectivos estratégicos plurianuais definidos em sede de QUAR foram adequados para garantir a coerência e integridade dos mesmos, bem como se procedeu à introdução de objectivos extra QUAR (qualificação dos recursos humanos e promoção da boa gestão dos recursos financeiros)

II – Auto-avaliação

1. Auto-avaliação dos Objectivos QUAR

1.1 Resultados e Desvios

Os objectivos QUAR contratualizados para 2011²⁴ atenderam às linhas orientadoras previstas nas Grandes Opções do Plano e demais instrumentos político-estratégicos relativos às políticas de imigração e asilo, segurança interna e criminal, bem como de modernização e renovação tecnológica da Administração Pública.

O SEF deu cumprimento aos critérios atinentes à monitorização intercalar (no final do primeiro semestre, no terceiro semestre e *follow up* mensal até ao final do ano).

O QUAR do SEF para 2011 foi aprovado por Despacho de 24/03/2011 do Secretário de Estado da Protecção Civil, por delegação de competências (Despacho n.º 1715/2010, de 15 de Janeiro, do Ministro da Administração Interna²⁵).

No decurso do processo de monitorização e no quadro da adopção do Programa de Assistência Económica e Financeira e das alterações políticas decorrentes da entrada em funções do XIX Governo Constitucional, houve necessidade de proceder à revisão dos objectivos inicialmente contratualizados, ao abrigo do disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 8.º e nos n.º 2 e 4.º do artigo 10.º da Lei do SIADAP. Nesse sentido, procedeu-se à alteração dos indicadores do Objectivo n.º 4 e a supressão do Objectivo n.º 6.

A proposta de revisão mereceu despacho concordante da Tutela²⁶, sendo esta a versão do QUAR para 2011 que será objecto de avaliação (figura 13).

²⁴ Os objectivos definidos no âmbito do QUAR resultaram da audição dos dirigentes na Reunião Anual de Dirigentes, os quais ratificaram os mesmos.

²⁵ Delegação das competências em matéria de SIADAP.

²⁶ Despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Administração Interna de 17/04/2012, no seguimento do parecer favorável da DGAI.

Figura 13 – Resultados apurados relativos aos objectivos QUAR 2011

Objectivos Operacionais	Indicadores de Desempenho	Meta	Resultados 2011
OA1. Reforçar a fiscalização da actividade de estrangeiros em território nacional (Eficácia)	Varição percentual do N.º de acções de fiscalização	[2%, 3%]	13,3% SUPERADO
	N.º de acções de fiscalização OGI* (Eficácia; 50%)	[10, 11]	11 ATINGIDO
OA2. Assegurar o desenvolvimento do Programa acordado no âmbito da Rede Europeia das Migrações	Taxa de Execução do Programa (Eficácia; 50%)	[75%, 80%]	93,5% SUPERADO
OA3. Aumentar em 50% o número de Protocolos estabelecidos no âmbito do Programa ISU (Interface SEF-Universidades)	Varição percentual do N.º de Protocolos (Eficiência 30%)	50%	75% SUPERADO
OA4. Implementar o Advanced Passenger Information System (APIS)	Apresentação do Relatório Técnico de Avaliação da Operacionalização do Projecto-piloto	2.º Trimestre	2.º Trimestre (Junho) ATINGIDO
	Apresentação e consolidação de proposta de Portaria reguladora do processo de troca de informação sobre os passageiros (Eficiência 40%)	4.º Trimestre	4.º Trimestre (Novembro) ATINGIDO
OA5. Implementar o sistema de emissão rápida de vistos nos Postos de Fronteira	Percentagem do n.º de Postos de Fronteira Aérea Abrangidos (Eficiência 30%)	100%	100% ATINGIDO
OA6. Promover a qualificação dos colaboradores do SEF**	Rácio de colaboradores abrangidos por acções de formação em 2011 (Qualidade; 100%)	[40%, 50%]	61,1% SUPERADO

* OGI - Operações de Grande Impacto - acções de fiscalização/investigação de carácter pluriregional, em que participam pelo menos três departamentos do SEF

** O presente objectivo decorre da Resolução do Conselho de Ministros n.º 89/2010, de 17 de Novembro, procurando que todos os colaboradores do SEF frequentem acções de formação. Assim, atento o triénio referência (2011-2013), as metas são definidas para cada ano (indicativo: 50% para 2011; 30% para 2012 e 20% para 2013), totalizando 100% dos colaboradores no final do período.

Avaliação individual dos resultados relativos aos objectivos QUAR 2011

Para a avaliação individual dos resultados relativos a cada objectivo anual inscrito no QUAR 2011, procede-se a uma análise gráfica do propósito de cada objectivo, pontos fortes e pontos fracos (figuras 14 a 18). Relativamente aos objectivos em que as metas foram revistas, são também apresentadas as pertinentes observações.

Figura 14 – Avaliação QUAR 2011: Objectivo 1

Objectivo 1: Reforçar a fiscalização da actividade de estrangeiros em território nacional	
Propósito	Aferir os resultados das acções de fiscalização empreendidas pelo SEF, no quadro das suas competências no controlo da permanência de cidadãos estrangeiros e na prevenção da imigração ilegal e combate à criminalidade associada aos fenómenos migratórios.
Pontos Fortes	Reforço da produção de informação sobre os fenómenos migratórios (estatística, análise de informação prospectiva e operacional); Actuação focalizada perante objectivos/alvos concretos, como é exemplo a realização de OGI's; Maximização da informação e Consolidação da Unidade de Análise de Risco (UAR), sediada na Direcção Central de Fronteiras do SEF, a qual procede à análise de informação relativa ao tráfico de seres humanos nas fronteiras, bem como a identificação de potenciais factores de risco migratório; Cooperação e articulação com outras forças e serviços de segurança nacionais e estrangeiros; Actuação individualizada; Qualificação dos colaboradores em matérias de imigração e asilo, documentação de segurança.
Pontos Fracos	Redução do número de acções de fiscalização e desgaste dos recursos materiais (viaturas).
Observações	Verifica-se um reforço estratégico nas acções de cooperação policial no âmbito da actividade dos CCPA, que resultou num acréscimo de 12,3% nos controlos móveis e de 26,7% nos estabelecimentos de hotelaria e restauração.

Figura 15 – Avaliação QUAR 2011: Objectivo 2

Objectivo 2: Assegurar o desenvolvimento do Programa acordado no âmbito da Rede Europeia das Migrações	
Propósito	Cumprir, enquanto Ponto de Contacto Nacional, o Programa de Trabalho acordado no âmbito da REM
Pontos Fortes	Troca de informação entre os parceiros da REM; Consolidação da equipa de gestão do projecto; Interface com o meio académico; Participação activa da Rede Nacional de parceiros (realização de uma reunião anual de parceiros com a presença de um representante da Comissão Europeia); O SEF, enquanto Ponto de Contacto Nacional nesta rede, disponibilizou um <i>site</i> (http://rem.sef.pt/) com um conjunto alargado de informação, incluindo relatórios e estudos temáticos sobre migração e asilo.
Pontos Fracos	Complexidade dos procedimentos administrativos no âmbito dos contratos de aquisição de serviços, num quadro de restrição da despesa pública. (Portaria n.º 4-A/2011 que determinou a exigência de parecer prévio vinculativo dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das Finanças e da Administração Pública); Tardia autorização do crédito especial no final do primeiro semestre, implicando a concentração da aplicação do Programa na parte final do ano.

Figura 16 – Avaliação QUAR 2011: Objectivo 3

Objectivo 3: Aumentar em 50% o número de Protocolos estabelecidos no âmbito do Programa ISU (Interface SEF-Universidades)	
Propósito	Agilização da documentação de estudantes universitários oriundos de países terceiros.
Pontos Fortes	Simplificação dos procedimentos; Poupança de recursos financeiros; Desenvolvimento de Protocolos e Parcerias com a Academia.
Pontos Fracos	Limitação de recursos para alargar o âmbito do Projecto (inclusão de mais Universidades).

Figura 17 – Avaliação QUAR 2011: Objectivo 4

Objectivo 4: Implementar o <i>Advanced Passenger Information System</i> (APIS)	
Propósito	Aumentar a segurança do controlo documental através do intercâmbio de informação entre os sistemas informáticos das companhias aéreas e os das autoridades de fiscalização.
Pontos Fortes	Eficiência na alocação de recursos; Promoção da segurança no controlo de fronteiras.
Pontos Fracos	Ausência de Portaria reguladora do sistema.
Observações	Face às alterações políticas decorrentes da entrada em funções do XIX Governo Constitucional, houve necessidade de proceder à alteração dos indicadores.

Figura 18 – Avaliação QUAR 2011: Objectivo 5

Objectivo 5: Implementar o sistema de emissão rápida de vistos nos Postos de Fronteira	
Propósito	Potenciar a segurança no controlo de fronteira pela utilização de dados biométricos (impressões digitais e imagem digital facial) protegendo os viajantes contra roubo de identidade
Pontos Fortes	Aumentar a segurança na emissão dos Vistos (emissão electrónica); Eficiência na afectação de recursos; Melhoria da qualidade da informação sobre os Vistos
Pontos Fracos	Limitação de recursos na Direcção Central de Informática (escassez de técnicos).

Figura 19 – Avaliação QUAR 2011: Objectivo 6

Objectivo 6: Promover a qualificação dos colaboradores do SEF	
Propósito	Formação e qualificação dos recursos humanos do SEF
Pontos Fortes	Medida para o reforço positivo do desempenho.
Pontos Fracos	Quadro de restrição orçamental que implicou um reajustamento na execução do Plano de Formação.

1.2 Qualidade dos Serviços Prestados pelo SEF

A avaliação da qualidade dos serviços prestados procura aferir o nível de satisfação dos utentes, incidindo em duas vertentes de análise: a avaliação dos serviços de atendimento ao público e a avaliação da eficiência, eficácia e legalidade.

Nos anos mais recentes a qualidade dos serviços prestados pelo SEF tem constituído uma prioridade, em particular no que se refere à aproximação aos cidadãos, através de um serviço de atendimento ao público mais dinâmico, moderno e eficiente.

Relativamente à intervenção de índole policial, e ressalvadas as especificidades inerentes à sua natureza, não é conhecida informação sobre actuações condenáveis ou más práticas do Serviço ou

de seus funcionários, por parte dos organismos de controlo ou escrutínio (político, judicial, administrativo e, mesmo, social)²⁷.

Avaliação dos serviços de atendimento ao público

A avaliação dos serviços de atendimento ao público do SEF em 2011 tem por pressupostos a utilização de um conjunto de indicadores: menções dos beneficiários e análise das reclamações ao Serviço.

Quanto aos agradecimentos e menções elogiosas, são indicados alguns dos mais relevantes, permitindo uma percepção da abrangência da actividade do SEF e da qualidade dos serviços prestados (figura 19).

Figura 19 – Agradecimentos e menções elogiosas

Entidade	Âmbito
Procuradoria-Geral da República - DCIAP	Formação de Magistrados de Angola.
ASQ Survey 2011 (Airport Service Quality)	Avaliação da qualidade do serviço prestado no Aeroporto de Lisboa.
Deputado Europeu / Relator Permanente para Schengen	Visita institucional ao SEF.
Ministro da Administração Interna	Louvor: Avaliação da correcta aplicação do acervo Schengen em matéria de fronteiras aéreas e marítimas.
Instituto de Estudos Superiores Militares	Conferência "O SEF: Estrutura e Cooperação a nível da U.E."
Sindicato da Carreira de Investigação e Fiscalização/SEF	Transferência de competências da emissão dos passaportes para o SEF

A utilização das reclamações efectuadas enquanto indicador da qualidade dos serviços prestados carece de uma análise cautelosa, atenta a sua natureza aleatória e casuística, bem como as características intrínsecas a um serviço de segurança. Por outro lado, uma efectiva análise permite evidenciar aspectos úteis para a minimização do erro e promoção de uma cultura de melhoria contínua relativamente à qualidade dos serviços.

Em 2011, foram registadas 204 reclamações (figura 20), representando um decréscimo da utilização deste mecanismo de auscultação dos utentes face a 2010 (-6,85%). Tendo presente a natureza dos serviços prestados e o número de utentes do SEF, o valor global das reclamações é pouco significativo (a título de exemplo, refiram-se as 10 reclamações em controlo de fronteira, para um

²⁷ Designadamente Assembleia da República, Governo, Tribunais, Inspecção-Geral da Administração Interna, Provedoria de Justiça, organizações de salvaguarda dos direitos dos cidadãos, *media*.

universo de 11 487 377 pessoas controladas em fronteiras aéreas e marítimas; ou os 318 111 atendimentos efectuados pelo Centro de Contacto do SEF).

Figura 20 – Motivos das Reclamações

Motivos	2008	2009	2010	2011	Variação (2010-11)	Variação (2008-11)
Atendimento	82	111	122	124	+1,6%	+51,2%
Agradecimento	3	4	5	1	-80%	-66,6%
Atraso entrega documentos	32	8	13	11	-15,4%	-65,6%
Erro SEF	12	22	20	27	+35%	+125%
Queixa contra funcionários	3	8	18	16	-11,1%	+433%
Controlo nas fronteiras	22	28	15	10	-33,3%	-54,5%
Outros	33	34	26	15	-42,3%	-54,5%
Centro de Contacto	198	0	0	0	0	-100%
Total	385	215	219	204	-6,8%	-47%
Variação (anual)	-	-44,2%	+1,9%	-6,8%	-	-

O acréscimo mais significativo verificado em 2011 verifica-se nos erros SEF (de 20 para 27). A repartição das reclamações por unidade orgânica (figura 21) não revela grande disparidade, atentas as respectivas características orgânicas (dimensão e jurisdição).

Figura 21 – Reclamações por Unidade Orgânica

Unidades Orgânicas	2008	2009	2010	2011	Variação (2010-11)	Variação (2008-11)
DRLVTA	123	111	130	108	-16,9%	-12,2%
DRN	193	49	26	51	+96,2%	-73,6%
DRC	11	8	15	10	-33,3%	-9,1%
DCF	20	22	16	7	-56,3%	-65%
GDCRP	1	8	0	0	-	-100%
DRM	10	28	0	0	-	-100%
DRA	26	34	32	28	-12,5%	-7,7%
DRAç	1	0	0	0	-	-100%
Total	385	215	219	204	-6,8%	-47%
Variação (anual)	-	-44,16%	+1,86%	-6,8%	-	-

Em termos de número total de reclamações, constata-se que nos últimos anos, se tem verificado uma redução muito acentuada, em particular se considerarmos o enorme universo de pessoas atendidas pelo Serviço, quer na passagem das fronteiras, quer dentro de território nacional.

No entanto, contrariando a tendência geral de redução, verifica-se um acentuado acréscimo no número de reclamações submetidas na D.R. Norte, as quais têm como denominador comum a elevada afluência diária de utentes e a demora no atendimento. De entre os possíveis factores

explicativos estará o facto de o Balcão do SEF da Loja do Cidadão do Porto ter sido encerrado em meados de Junho de 2010, levando à concentração de utentes no Balcão do SEF no CNAI Porto.

Salienta-se ainda o nível de excelência alcançado pelo Centro de Contacto, com um índice nulo de reclamações pelo terceiro ano consecutivo.

Em face do exposto, poderemos afirmar que o SEF teve, em termos globais, um acréscimo na satisfação dos utentes, considerando a avaliação dos serviços de atendimento e as menções elogiosas aos serviços prestados.

Avaliação da eficiência, eficácia e legalidade

No ano em análise, foram empreendidas, ao nível interno, cinco inspecções aos procedimentos adoptados em diferentes unidades orgânicas. Os resultados preliminares dessas acções inspectivas indiciam a necessidade de rever alguns dos procedimentos nas vertentes documental e de fiscalização das entidades inspeccionadas, tendo sido emitidas 17 recomendações.

A monitorização de 39 recomendações efectuadas no âmbito de oito acções inspectivas internas empreendidas nos anos de 2009 e 2010, revelou uma taxa de cumprimento de cerca de 80% (31 medidas), sendo que 4 se encontram em implementação e a não adopção das restantes se ficou a dever à não publicação da nova Lei Orgânica (3), ou por não serem aplicáveis (1).

1.3 Avaliação do Sistema de Controlo Interno

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

Ambiente de Controlo

O ambiente de controlo do SEF é caracterizado pela definição orgânica (DCGA, GI e Conselho de Administração do SEF) e operacional (manuais de procedimentos) das especificações do sistema de controlo interno. Assim, todos os colaboradores procedem à verificação sobre a legalidade, regularidade e boa gestão dos recursos do SEF (Anexo 1).

Nos últimos anos, o SEF vem consolidando um sistema de gestão por objectivos, em que planeamento das actividades tem correspondência na proposta de orçamento apresentada junto da Tutela. O processo de planeamento é participado, através de um modelo de auscultação dos Dirigentes a dois níveis: proposta de actividades e projectos a desenvolver e em reunião anual dos mesmos. O carácter participativo é reproduzido, também, na planificação da formação, designadamente através da auscultação das necessidades dos colaboradores.

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

Estrutura organizacional

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

O sistema de controlo interno do SEF, na perspectiva do auto-controlo, estrutura-se em três níveis²⁸:

- Direcção Central de Gestão e Administração, designadamente através do Departamento de Gestão Financeira e Patrimonial (figura 24); e nos núcleos regionais de administração das unidades descentralizadas, através de manuais de procedimentos (controlo interno, cobrança e contabilização de receita e realização e contabilização de despesa);
- Gabinete de Inspeção, o qual tem competência para efectuar, sob a dependência do Director Nacional, as inspecções ordinárias e extraordinárias aos serviços, proceder a auditorias, sindicâncias, inquéritos e instruir processos disciplinares;
- Conselho Administrativo, enquanto órgão máximo do controlo interno, com funções de natureza consultiva e de fiscalização.

²⁸ Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de Outubro, artigos 16.º, 20.º a 21.º, 33.º, 35.º.

Figura 22 – Departamento de Gestão Financeira e Patrimonial

Núcleos	Atribuições e competências
Núcleo de Controlo Orçamental	Elaborar o projecto de orçamento e as propostas de alteração; Verificar e processar as despesas de acordo com o orçamento e normas contabilísticas; Apresentar às entidades competentes, dentro dos prazos legais, a conta de gerência das verbas atribuídas ao SEF, bem como a das provenientes de receitas próprias.
Núcleo de Gestão Contabilística	Arrecadar e contabilizar as receitas; Processar as remunerações e outros abonos ao pessoal.
Núcleo de Aprovisionamento e Cadastro de Bens	Assegurar a aquisição, manutenção e gestão dos bens do SEF; Organizar e manter actualizado o cadastro e inventário dos bens do SEF; Assegurar a aquisição e distribuição do fardamento/distintivo.
Núcleo de Gestão da Frota Automóvel	Assegurar a gestão e manutenção da frota automóvel.

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

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

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

No ano de 2011 a actuação do Gabinete de Inspecção incidiu nos domínios do controlo de fronteira, da vertente documental de cidadãos estrangeiros e na área da fiscalização, assumindo uma perspectiva predominantemente operativa. As recomendações decorrentes dessas inspecções (necessárias ou obrigatórias, de acordo com as orientações do Director Nacional) são oportunamente divulgadas às unidades orgânicas inspeccionadas. A monitorização periódica sobre o nível de cumprimento das recomendações está sistematizada em acordo com despacho proferido pelo Director Nacional do SEF²⁹, publicado em 2009.

²⁹ Despacho n.º 36/2009, de 22 de Setembro

O Conselho Administrativo tem competências no domínio do controlo interno, nomeadamente a fiscalização em matéria de gestão financeira e patrimonial do SEF (figura 23).

Figura 23 – Conselho Administrativo do SEF

Conselho Administrativo do SEF	
Competência	Apreciar os projectos de orçamento de despesas e receitas e as contas de gerência a remeter ao Tribunal de Contas; Verificar e controlar a realização de despesas; Apreciar a situação administrativa e financeira; Proceder à verificação regular dos fundos em cofre e em depósito; Dar parecer sobre os contratos a celebrar pelo SEF; Fiscalizar a escrituração contabilística e a cobrança de receitas.
Composição	Director Nacional (Presidente); DN Adjunto que tem a cargo a área de gestão e administração dos recursos financeiros e patrimoniais do SEF; Director Central de Gestão e Administração Chefe do DGFP (secretário das reuniões).
Exercício das competências	Reunião mensal; Reuniões extraordinárias convocadas pelo Presidente.

Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementadas

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

- Existência de Manuais de Procedimentos Internos (Manual de Controlo Interno, Manual de Procedimentos sobre meios de controlo relativos à cobrança e contabilização de Receitas Próprias do Serviço, Manual de Procedimentos sobre meios de controlo relativos à realização e contabilização de todas as despesas efectuadas pelo Serviço);
- Clara definição das responsabilidades funcionais pela realização das diferentes tarefas, conferências e controlos;
- Estabelecimento preciso e formalizado das competências para autorização de despesa;
- Descrição dos fluxos dos processos e centros de responsabilidade por cada etapa;
- Implementação do princípio da segregação de funções;
- Definição clara dos circuitos dos documentos de modo a evitar redundâncias;

As limitações do sistema de controlo interno do SEF são reconhecidas, sendo que derivam, essencialmente, da escassez de funcionários, nomeadamente no que respeita à:

- O plano anual de compras apenas está vocacionado para os consumíveis;

- Não implementação de um sistema de rotação de funções entre os funcionários ao nível da receita³⁰;
- A não adopção de um sistema de contabilidade analítica, atendível porquanto a escrituração da actividade financeira é organizada com base na contabilidade de compromissos resultantes das obrigações assumidas e contabilidade de caixa, aguardando a disponibilização do GERFIP.

Fiabilidade dos sistemas de informação

As aplicações informáticas do SEF, em matéria de gestão financeira, orçamental, patrimonial e de recursos humanos são de natureza bipartida: desenvolvidas no Ministério das Finanças (Instituto de Informática) e pelo SEF (figura 24). As primeiras integram o Sistema de Informação de Gestão Orçamental do Estado (SIGO)³¹, e são constituídas pelos sistemas SIC e SRH (e pelos demais sistemas de apoio à decisão e produção de *outputs*), incidido nas áreas da gestão orçamental (ciclo da despesa e receita) e de recursos humanos (gestão de pessoal e processamento de salários).

Figura 24 – Sistema de Informação de Gestão

Designação	Funcionalidades
SIC e SRH	Aplicações informáticas concebidas para a gestão orçamental (SIC – Sistema de Informação Contabilística) e de pessoal e processamento de remunerações (SRH – Sistema de Recursos Humanos).
SAD-SIC	Sistema de apoio à decisão de estrutura flexível e permitindo uma melhoria nas práticas de gestão ao nível financeiro e contabilístico, apoiando na preparação e execução do orçamento anual dando informação sobre indicadores de gestão (ex. pagamentos, orçamentos, reposições, alterações orçamentais, os quais podem ser analisados por actividade, fonte de financiamento, fornecedor, etc.).
SAD-SRH	Sistema de apoio à decisão de estrutura flexível e permitindo uma melhoria nas práticas de gestão ao nível de recursos humanos, proporcionando uma caracterização sistematizada e objectiva dos recursos humanos.
Conta de Gerência e Elaboração do Orçamento	Aplicações que possibilitam a extracção da informação existente nos sistemas SIC e SRH da RAFE, disponibilizando automaticamente os modelos requeridos pelo Tribunal de Contas e pela Direcção Geral do Orçamento e permitindo o desenvolvimento de funcionalidades/relatórios adicionais.
Relatórios SIC	Aplicação que permite a detecção do pagamento em duplicado das facturas registadas no SIC.
GesAuto	Gestão das viaturas do SEF, nomeadamente saber a sua afectação, gastos com portagens, combustíveis, reparações, inspecções e outros, lançamento de acidentes, situação, estado e quilometragem.
GesCertidões	Controlo da situação contributiva dos fornecedores do SEF perante as Finanças e a Segurança Social.
GesValores	Controlo de todo o processo inerente à entrada de valores directamente na DCGA

³⁰ Atento o número de postos cobradores, bem como a reformulação do modelo de atendimento ao público, para a implementação deste princípio ao nível da receita afigura-se necessária a contratação de um mínimo de 145 colaboradores, o que se revela complexo dada a actual conjuntura económica.

³¹ O SIGO foi desenvolvido no sentido de responder, em toda a administração pública (serviços integrados – com autonomia administrativa), às normas estabelecidas no Decreto-Lei n.º 155/92, de 28 de Julho, no âmbito da Reforma Administração Financeira do Estado – RAFE.

As aplicações desenvolvidas pelo SEF são dotadas de uma componente eminentemente operativa, na medida em que se destinam a permitir o controlo de especificidades do Serviço, nomeadamente ao nível da actividade operacional (serviços de intérpretes e traduções, deslocações, manutenção e utilização de viaturas).

Quanto à integração entre os dois tipos de aplicações, importa evidenciar de que esta se refere à verificação e controlo de registos, evitando duplicação de algumas tarefas redundantes. No entanto, a integração não é total em razão de algumas especificidades do objectivo de cada aplicação.

No que refere à fiabilidade, integridade, segurança, disponibilidade e salvaguarda da informação é garantida ao nível da infra-estrutura computacional e de produtos de segurança das redes, e na perspectiva lógica, com uma política de acessos claramente definida.

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

Em 2011 os objectivos QUAR foram cumpridos na totalidade. Ao nível das unidades orgânicas verificou-se a não concretização de alguns dos objectivos, atentos constrangimentos de diversa ordem. Este aspecto será objecto de análise no ponto “2. Informação adicional, 2.1 Actividades desenvolvidas (previstas ou não) e resultados alcançados” (Fichas de Auto avaliação das unidades orgânicas).

1.5 Boas práticas nacionais e internacionais

A actuação do SEF em 2011, em diferentes vertentes, foi reconhecida a nível nacional e internacional e galardoada com distinções de mérito, o que deverá ser ponderado enquanto boas práticas (figura 25).

Figura 25 – Reconhecimento Externo e Boas Práticas

Âmbito	Descrição
Controlo de Fronteira	<u>Reconhecimento Internacional</u> : Avaliação Schengen – o SEF segue as principais recomendações do Catálogo de Schengen e os procedimentos de controlo nas fronteiras são conformes com às suas disposições; reconhecimento da cooperação internacional com os países vizinhos de Schengen, da rede de oficiais de ligação e imigração e da participação activa na FRONTEX. Mereceu o louvor de S. Exa. O Ministro da Administração Interna.
Aeroporto de Lisboa	<u>Prémios</u> : O SEF atingiu o valor mais elevado na avaliação da qualidade de serviço para o ano 2011, ao nível do tempo de espera para controlo de passaportes, segundo os dados ASQ Survey 2011. A informação disponibilizada revela ainda que o quarto melhor resultado global é o relativo à simpatia e cortesia do pessoal do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, sendo importante levar em consideração que ambos os indicadores resultaram da avaliação de satisfação dos passageiros, com recurso a medições contínuas ao longo do ano e segundo padrões de apreciação internacionais.
Aeroporto do Porto	Avaliação Schengen a Portugal: Avaliação globalmente positiva
Passaportes	Plano de implementação da transferência de funções de emissão do Passaporte para o SEF. Realce à: <ul style="list-style-type: none"> • Centralização da decisão - CENTRO DECISOR do PEP; • Descentralização do atendimento/recepção dos pedidos; • Planeamento da transição das funções; • Acções de formação.
Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo	O RIFA é reconhecido como documento de referência no âmbito das matérias abordadas, particularmente no que se refere ao acompanhamento da execução das políticas e divulgação de informação (<i>Stakeholders</i> , Academia, Administração Pública, Media).

Para a prossecução das Políticas Nacionais de Imigração e Asilo, Segurança Interna e Criminal, é convicção do SEF que diversos programas e projectos, empreendidos em 2011, merecem também ser considerados como boas práticas, numa óptica de *bench learning* (figura 26).

Figura 26 – Boas Práticas (*bench learning*)

Práticas	Descrição
Actuação ao nível Controlo de Fronteira	Planeamento consubstanciado em três premissas chave: elevada preparação técnico-pericial dos quadros do SEF (qualificação, análise de risco, perícia em documentação de segurança); partilha de informação a nível interno e cooperação internacional (FRONTEX, Oficiais de Ligação e Imigração); vertente etnológica no suporte ao controlo de fronteira (PASSE e RAPID)
Centros de Cooperação Policial e Aduaneira	O SEF é a entidade coordenadora nacional das actividades dos CCPA. Estes Centros contam com a presença portuguesa das seguintes entidades: SEF, PJ, DGAIEC, PSP, GNR. A presença espanhola é assegurada pelo Cuerpo Nacional de Policia, Guardia Civil e Agencia Tributaria.
SEF em Movimento	Simplificação e agilização da interacção dos cidadãos com o SEF. Sub-programas <i>SEF vai à Escola</i> (campanha de comunicação e sensibilização dirigida aos imigrantes e instituições nacionais com vista à regularização jovens que frequentem o ensino público) e <i>Protocolo de Cooperação com a Direcção-Geral dos Serviços Prisionais</i> .
Campanhas “Não Estás à Venda” e “SaferDicas”	Sensibilização da sociedade contra o tráfico de seres humanos, em particular de crianças, estudantes, profissionais de saúde e outros agentes que actuam nas áreas problemáticas de cariz social, em todo o território nacional e alargada aos PALOP
Mediadores interculturais	Agentes facilitadores da relação dos imigrantes com a Administração ³² , agilizando a comunicação através do conhecimento linguístico e cultural comuns

³² Reconhecido enquanto boa prática no estudo da OCDE, *Jobs for Immigrants (Vol. 2): Labour Market Integration in Belgium, France, the Netherlands and Portugal*, publicado em 2008 (<http://www.oecd.org/els/migration/integration>.)

Figura 26 – Boas Práticas (*bench learning*) - continuação

Práticas	Descrição
Operações de Grande Impacto	Medidas de prevenção e repressão da criminalidade relacionada com auxílio à imigração ilegal, tráfico de pessoas e emprego de mão-de-obra ilegal, focalizadas para um objectivo concreto e com o emprego de recursos humanos e materiais em diversas áreas geográficas.
Modernização tecnológica	Estruturação de uma política integrada e em prol da eficiência e economia na alocação dos recursos acentuando a aproximação e melhoria de qualidade aos utentes
Disseminação de informação sobre a realidade migratória	<i>Legispedia</i> (sítio da internet dedicado à divulgação da legislação de estrangeiros): Em 2011, registou 49.420 visitantes e 140.590 visualizações de página. A média mensal de utilizadores aproximou-se dos 4.200, constatando-se que a maioria dos acessos tem origem em Portugal e no Brasil.
Rede Europeia das Migrações	O SEF, enquanto Ponto de Contacto Nacional nesta rede, disponibilizou um site (http://rem.sef.pt/) com um conjunto alargado de informação, incluindo relatórios e estudos temáticos sobre migração e asilo.
Rede Nacional das Migrações³³	Em Novembro de 2011, teve lugar o 4.º Encontro da Rede Nacional das Migrações. Sob o tema “Imigração, Trabalho e Educação”, este encontro visou fomentar a reflexão sobre as migrações e o diálogo entre instituições oficiais e a academia, sob a égide da REM. Para contextualizar a actuação da REM nestas áreas, este evento contou com a presença de Stephen Davies, da Comissão Europeia, que abordou o papel desta rede e as mais recentes iniciativas da União Europeia na área da imigração e asilo.
Ponto de Contacto Nacional da REM	Elaboração e publicação, em edição bilingue, de estudos temáticos sobre a realidade migratória (“A satisfação das necessidades de mão-de-obra através da imigração: o caso português”; “Migração temporária e circular em Portugal: Factos, políticas e estratégias”); conclusão do glossário de termos de imigração e asilo em língua portuguesa. Estas actividades são desenvolvidas no âmbito da Rede Europeia das Migrações.
SEFSTAT	Projecto 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 todos as partes interessadas num Portal na Internet (http://sefstat.sef.pt/).

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

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

- Reuniões de Direcção/Dirigentes;
- Procedimentos no âmbito do SIADAP 2;
- Acompanhamento do Ciclo de Gestão.

As reuniões de Direcção/Dirigentes são realizadas numa base regular onde são avaliadas as concretizações e definidas orientações estratégicas e operacionais.

Por força da lógica integrada do SIADAP, a audição de dirigentes ocorre formalmente em sede de contratualização e avaliação dos objectivos do SIADAP 2, nos termos legalmente definidos.

³³ Rede de partilha de conhecimento composta por entidades ou pessoas com intervenção relevante no domínio da imigração e asilo, cuja colaboração é fundamental na elaboração dos estudos temáticos, dos Relatórios anuais políticos, bem como nas respostas a pedidos de informação solicitados por outros Estados-Membros.

O mecanismo de audição desenvolvido em sede de acompanhamento do Ciclo de Gestão resulta da adopção do princípio da gestão por objectivos. Neste contexto, procede-se à definição dos objectivos departamentais (consolidados no Plano de Actividades), à monitorização dos mesmos, bem como à respectiva auto-avaliação. O cumprimento dos objectivos e metas delineadas no Plano de Actividades para o ano de 2011 é analisado no ponto 2.1, constando as respectivas fichas de auto-avaliação em anexo.

1.7 Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

O reforço positivo do desempenho do SEF tem por pressupostos a minimização dos pontos fracos, evidenciados no decurso do presente relatório (figura 27). Por outro lado, o aproveitamento das oportunidades constitui uma abordagem permanente da Direcção do SEF, apostando sempre na valorização dos pontos fortes.

Figura 27 – Análise SWOT do SEF

		PONTOS FRACOS							PONTOS FORTES										
		Carência de pessoal da CIF/SEF;	Carência de pessoal técnico superior e assistentes técnicos;	Saída de colaboradores;	Dependência das receitas próprias para realização de despesa de funcionamento;	Necessidade de adequação das metodologias de gestão modernas à realidade da segurança interna;	Necessidade de renovação do parque automóvel;	Crescente afirmação do Serviço a nível nacional em todas as dimensões da sua actuação;	Existência de um quadro de peritos altamente qualificados na área da imigração, fronteiras, documentação de segurança e asilo;	Prestígio do SEF na UE e CPLP (controlo de fronteira, documentação de segurança, asilo e imigração);	Cumprimento das GOP, Carta de Missão e QUAR;	Simplificação de circuitos administrativos e implementação do SIGAP	Orientação para os Utentes (Centro de Contacto, Mediadores Culturais, Agendamento Electrónico)	Maximização da informação associada à imigração ilegal e tráfico de pessoas;	Cooperação e articulação com outras FSS nacionais e estrangeiras	Reforço da produção de informação sobre os fenómenos migratórios (estatística, análise de informação prospectiva e operacional)	Actuação focalizada perante objectivos/alvos concretos (exemplo: OGI), e capacidade de resposta a eventos de segurança interna de relevo	SEF enquanto entidade de primeira linha nos ambientes computacionais e líder na utilização da biometria;	Formação e Qualificação de Recursos Humanos;
OPORTUNIDADES	Novas metodologias de gestão impulsionadas pelo SIADAP	+	+					+	+			+							+
	Registo/produção/emissão/control o do Passaporte Electrónico Português (PEP)							+	+	+								+	+
	Concursos para admissão de pessoal para a CIF e para as carreiras de regime geral	+	+		+														+
	Generalização da utilização do RAPID na passagem das fronteiras e da emissão do eTR	+				+					+	+	+			+			+
	Robustecimento do sistema de produção estatística sobre o fenómeno migratório SEFSTAT	+	+			+			+	+	+	+	+	+	+				
	Acesso a fundos comunitários (QREN, REM, entre outros)					+				+	+	+							+
AMEAÇAS	Alteração dos fluxos migratórios em função das novas realidades globais	-	-						+					+	+	+	+		
	Repercussões das novas realidades migratórias ao nível dos fenómenos criminais: imigração ilegal e tráfico de seres humanos	-	-			-				+				+	+	+	+		
	Transformação dos fenómenos de criminalidade em Portugal	-							+	+				+	+	+	+		
	Tendente saída de colaboradores	-	-	-					-	+	-	-	-						
	Crise económico-financeira e restrições orçamentais	-	-			-	-			-								-	-
	Complexidade crescente da sociedade contemporânea								+	+					+				+
	Morosidade no concurso de admissão para a CIF	-	-	-							-								

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

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

- Consolidar o sistema de informação estatística, nomeadamente na vertente de fiscalização e investigação, em harmonia com o regulamento de estatística da União Europeia e com as necessidades de produção de informação a nível nacional;
- Promover a qualificação dos colaboradores no quadro da implementação do Plano de Formação de 2012;

De referir ainda que o SEF utiliza o sistema de informação contabilística (SIC) na sua gestão orçamental no ano 2011 e tinha como objectivo para 2012, a entrada no novo sistema de gestão contabilística e financeira que consubstancia a implementação do Plano Oficial de Contabilidade Pública (POCP).

Este sistema insere-se num projecto de desenvolvimento e disseminação em modo partilhado, incluindo a concepção e implementação do sistema ao modelo de gestão de recursos financeiros, abrangendo transversalmente as áreas orçamental, financeira, gestão patrimonial, gestão de aquisição de bens e serviços e vendas de distribuição.

2. Informação adicional

2.1 Actividades desenvolvidas (previstas ou não) e resultados alcançados

No decorrer do ano de 2011 a intervenção do SEF incidiu na concretização dos eixos estratégicos definidos para a actuação³⁴, numa perspectiva integrada, que engloba, nomeadamente as Grandes Opções do Plano, a Carta de Missão do Director Nacional, o QUAR e o Plano de Actividades do SEF (bem como fichas de actividade para cada unidade orgânica).

Carta de Missão do Director Nacional³⁵

Na prossecução dos objectivos estabelecidos na Carta de Missão do Director Nacional do SEF enunciam-se os principais resultados, com reflexo na promoção de uma política pública integrada e equilibrada de imigração e asilo, à luz dos princípios da boa gestão pública. De referir que, num total de doze (12) compromissos, sete (7) terem sido claramente superados, quatro (4) cumpridos, e um (1) não foi implementado.

Figura 28 – SEF: Carta de Missão do Director Nacional

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

³⁴ Os eixos estratégicos do SEF são: 1) Expansão da vertente operacional; 2) Modernização estrutural e da produtividade, consubstanciada na promoção da gestão por objectivos, na renovação tecnológica, na simplificação de procedimentos, na desburocratização e na racionalização de meios e recursos; 3) Reforço das relações internacionais; 4) Qualificação dos recursos humanos.

³⁵ A Carta de Missão ora em análise foi celebrada a 29 de Abril de 2008 a 29 de Abril de 2011, na vigência do XVII Governo Constitucional.

Concretização dos Eixos Estratégicos

Na concretização dos eixos estratégicos³⁶ de actuação do SEF, os resultados qualitativos e quantitativos afiguram-se positivos, na salvaguarda do interesse público e da segurança interna e na promoção de uma política de imigração e asilo humanista: expansão da vertente operacional (figura 29), modernização estrutural e aumento da produtividade (figura 30), reforço das relações internacionais (figura 31) e qualificação dos recursos humanos (figura 32).

Figura 29 – Concretização dos Eixos Estratégicos – Expansão da Vertente Operacional

Expansão da Vertente Operacional	
Controlo de fronteira	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidação do modelo de gestão integrada de fronteiras (IBM), adoptado pelo Conselho Europeu, actuando em quatro níveis de controlo: países de origem (OLI); cooperação internacional (FRONTEX, CCPA); colaboração com a Polícia Marítima e GNR na patrulha da zona costeira portuguesa; Controlo de circulação de cidadãos de países terceiros em território nacional. - Qualidade do controlo e segurança nas fronteiras externas (qualificação profissional, tratamento e análise de informação, recurso às tecnologias: RAPID, PASSE, etc.); - Sistema RAPID em todas as fronteiras aéreas e na principal fronteira marítima; - Sistema PASSE³⁷ em todos os postos de fronteira; - Consolidação do Centro de Situação de Fronteiras (CSF) com diversos sistemas e aplicações (<i>Vessel Traffic System</i>, ICONET, LATITUDE32, SafeseaNet, Acreditações e Alerta Menores); - Consolidação da Unidade de Análise de Risco (análise de Informação e identificação de perfis de risco na gestão das fronteiras); - Qualificação dos peritos colocados nos postos de fronteira (formação em controlo de fronteiras aéreas e segurança de aviação civil, marítimas, asilo e documentação de segurança); - Prémio: O SEF atingiu o valor mais elevado na avaliação da qualidade de serviço para o ano 2011, ao nível do tempo de espera para controlo de passaportes, segundo os dados ASQ Survey 2011
Fiscalização	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidação do modo de actuação relativo às Operações de Grande Impacto; - Desenvolvimento de Programas de Prevenção à Criminalidade associada ao auxílio à imigração ilegal e tráfico de pessoas: “Não Estás à Venda” e “Saferdicas”; - Participação em grupos de trabalho específicos no âmbito do Sistema de Segurança Interna; - Focalização em alvos estratégicos no combate ao emprego de mão-de-obra ilegal (acréscimo de 26,7% nos estabelecimentos de hotelaria e restauração).
Investigação Criminal	<ul style="list-style-type: none"> - Combate à imigração ilegal, ao tráfico de seres humanos e emprego clandestino; - Consolidação das vertentes de análise de risco (fronteiras, fiscalização e investigação criminal), com vista a maximizar a informação gerada pelo SEF, potenciando a integração das aplicações informáticas (PASSE, RAPID, SMILE, SIBA, SIBAP, SAPA); - Forte empenho na instrução de inquéritos distribuídos para investigação, quer em termos quantitativos quer qualitativos.
Cooperação Policial e Controlo de Fluxos Migratórios	<ul style="list-style-type: none"> - Reforço da cooperação policial transfronteiriça em matéria de combate à criminalidade, em especial no âmbito dos CCPA, estruturas de partilha de informação policial e aduaneira entre várias entidades portuguesas e espanholas, sob gestão do SEF (parte nacional); - Tratamento de informação estratégica sobre fluxos migratórios irregulares; - Colocação de oficiais de ligação de imigração nas principais origens dos fluxos migratórios.
Asilo e Refugiados	<ul style="list-style-type: none"> - Harmonização de procedimentos e promoção da qualidade dos serviços prestados; - Tempo médio de instrução inferior em 15% ao prazo legal (2ª fase dos pedidos); - Reinstalação de 30 refugiados que se encontravam sob protecção do ACNUR.

³⁶ Expansão da vertente operacional, modernização estrutural e aumento da produtividade, reforço das relações internacionais e qualificação dos recursos humanos.

³⁷ PASSE – Processo Automático e Seguro de Saídas e Entradas. Este sistema permite a consulta, em tempo real, às bases de dados Schengen, sobre controlo de pessoas e documentos, da Interpol e das medidas cautelares e valida os elementos de segurança existentes no passaporte, automatizando o fluxo de trabalho do controlo fronteiriço numa gestão integrada das primeira e segunda linhas e as aplicações financeiras. Em suma, o PASSE permite realizar um correcto controlo documental e de pessoas e disponibilizar informação estatística sobre a sua passagem nas fronteiras e, em simultâneo, constitui um sistema de apoio à operação de controlo de fronteiras.

Figura 30 – Concretização dos Eixos Estratégicos: Modernização Estrutural e da Produtividade

Modernização Estrutural e da Produtividade	
Desenvolvimento da plataforma tecnológica do SEF	<ul style="list-style-type: none"> - RAPID, PASSE, SMILE, SIBA, SAPA, eTR, SEFSTAT, SIGAP, Sistema de Informação Inteligente ao Cidadão e o novo SISEF, entre outros; - Implementação do projecto APIS (<i>Advanced Passenger Information System</i>); - Consolidação do SII SEF³⁸; - Desenvolvimento de um Portal de apoio ao utilizador com acesso 24 hora/dia, 7 dias/semana (Gestão de Acessos e Correio Electrónico; Hardware; Sistema Integrado de Informação SEF; Sistema Controlo de Fronteiras – PASSE; SIGAP – WorkFlow); - Passaporte – Desenvolvimento de interface tecnológico do SII do SEF com o sistema aplicacional do Ministério da Justiça.
Melhoria das condições de atendimento ao público e expansão da vertente documental	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidação do Programa ISU – Interface SEF-Universidade, para à agilização da documentação de estudantes universitários oriundos de países terceiros. - Consolidação do Centro de Contacto do SEF e do Sistema de agendamento online – alargamento da funcionalidade a pedidos de renovação de títulos de residência.

Figura 31 – Concretização dos Eixos Estratégicos: Reforço das relações internacionais e cooperação

Reforço das relações internacionais e cooperação	
Acompanhamento da política comum de imigração e asilo (UE) e participação em iniciativas extra UE	<ul style="list-style-type: none"> - Participação em 77 reuniões nos diversos grupos e comités da UE, no âmbito da política comum de imigração e asilo (CEIFA, GANAM, SIS II, CIA, etc.); - Operacionalização do Sistema de Informação sobre Vistos (VIS) nos postos consulares portugueses de Rabat, Túnis, Argel, Trípoli e Cairo, processo liderado pelo MNE; - Protocolo entre o SEF e o <i>Joint Research Centre</i> da Comissão para a cedência de dados registados no Sistema de Informação do Passaporte Electrónico Português, salvaguardando o anonimato; - Negociações dos Protocolos Bilaterais de Implementação dos Acordos de Readmissão celebrados entre a União Europeia e a Albânia, Rússia e Sérvia.
Agência Europeia FRONTEX	<ul style="list-style-type: none"> - Participação em treze operações de controlo dos fluxos migratórios e da fronteira comum da União Europeia e demais actividades desta Agência Europeia. - Participação em oito <i>Joint return operations</i>.
Cooperação com os países da CPLP	<ul style="list-style-type: none"> - Instalação do Sistema PASSE na Guiné, Cabo Verde e Timor (neste caso foi também incluído um sistema para emissão de vistos); - Acompanhamento e promoção de 21 acções de formação e assessoria em países africanos de língua portuguesa (PCTP; MIA /IPAD), designadamente em Fronteiras Marítimas e Aéreas, Planeamento e Organização Procedimental, Formação Pedagógica de Formadores (dactiloscopia, controlo de fronteiras aéreas, controlo de fronteiras marítimas, documentação de segurança e técnicas de fiscalização e intervenção policial); - Instalação do Laboratório de Identificação e Peritagem Documental do Serviço de Migração e Estrangeiros (Angola) e formação dos respectivos colaboradores; - Acordo entre Portugal e Timor-Leste em matéria de Segurança Interna incidente na cooperação técnica (assessoria, formação de pessoal, fornecimento de material, realização de estudos de organização e prestação de serviços). - Projecto-piloto RAPID no aeroporto internacional de Brasília, que resulta de Protocolo entre o SEF e o Departamento da Polícia Federal do Brasil, assinado em Março de 2010.

³⁸ Apesar dos constrangimentos financeiros que afectaram o SEF no ano de 2011, foi concluído, de forma definitiva, o processo de descontinuação do Sistema de Informação Integrado (SII). Este sistema baseado em tecnologia obsoleta e proprietária da WANG era condicionador da introdução de novas funcionalidades, da correcção de deficiências e acarretava custos de manutenção anuais muito elevados. Nesse sentido, foi executada a entrada em exploração, de forma faseada e modular, do novo Sistema de informação Integrado do SEF (SISEF). Este novo sistema foi construído com base nas tecnologias abertas, mais recentes e flexíveis, permitindo ganhos significativos de eficiência e eficácia não só na sua operacionalização ao nível produtivo mas, também, na economia dos custos associados à sua manutenção e aos aumentos dos benefícios decorrentes do aumento da capacidade e facilidade de evolução por introdução de novas funcionalidades, de interoperabilidade com outros sistemas e na aplicação de alterações e correcções.

Figura 32 – Concretização dos Eixos Estratégicos: Qualificação dos Recursos Humanos

Qualificação dos Recursos Humanos	
Plano de formação	<p>Por constrangimentos de ordem financeira, a execução do Plano de Formação do SEF para 2011 foi objecto de reorientação. Privilegiando as áreas temáticas definidas (Técnico-operacional, Informática Comportamental, Organizacional e Administração, Gestão Pública, Formação de Formadores), procurou-se dar resposta às necessidades mais prementes, bem como incentivar a auto-formação.</p> <p>Indicadores de Formação:</p> <ul style="list-style-type: none">N.º total de horas de formação: 20 267N.º total de acções de formação: 131;Rácio horas formação / colaborador: 15,14 horas;Rácio Horas de Formação / Formando: 19,70 horasRácio Formando / Colaborador: 0,77
Gestão e Administração de Recursos Humanos	<p>- Foram empreendidas as medidas de Avaliação de Desempenho, em acordo com as disposições legais vigentes.</p> <p>Deve notar-se que, nos últimos anos, o SEF tem-se debatido com a saída de colaboradores, aspecto que tem vindo a merecer a atenção pela Direcção Nacional.</p>

Fichas de Auto-avaliação

Em 2011, foi aprofundada a consolidação do modelo de gestão por objectivos (modelo de fichas de actividade). A valorização deste processo constitui um incentivo para a melhoria contínua e um desafio para as unidades orgânicas, dirigentes e colaboradores. Por essa razão, para efeitos do presente relatório de actividades, procede-se à sua análise, de forma necessariamente sintética e quantitativa, com a valoração de aspectos qualitativos relevantes.

No plano de actividades do SEF para 2011 foram definidas 167 objectivos (Anexo 2). No decurso do ano, foram adicionadas 19 actividades não planeadas e anuladas 17, perfazendo um total de 169 objectivos (figura 33).

Figura 33 – Objectivos em 2011

Órgãos e Serviços	Planeados	Aditados	Anulados / Adiados	TOTAL	Superados	Atingidos	Não atingidos
Directoria	27	0	2	25	16	8	1
Serviços Centrais	93	19	14	98	51	35	12
Direcções Regionais	47	0	1	46	31	8	7
TOTAL	167	19	17	169	98	51	20

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

Assim, num total de 169 objectivos, os resultados são extremamente favoráveis, com a superação de 98 objectivos (58%) e atingidos outros 51 (30,2%), sendo que apenas 20 objectivos (11,8%) não foram atingidos.

Nos Gabinetes de apoio à Directoria Geral, num total de 25 objectivos, 16 foram superados, 8 atingidos e 1 não atingido. Quanto às Direcções Regionais, em 46 objectivos, 31 foram superados, 8 atingidos e 7 não atingidos. No que respeita aos Serviços Centrais, num total de 98 objectivos, 51 foram superados, 35 atingidos e 12 não atingidos.

A não concretização de alguns objectivos advém de diversas condicionantes, nomeadamente:

- A escassez de recursos humanos;
- As restrições financeiras;
- A redefinição de prioridades em razão de oportunidades político-estratégicas;
- A natureza transdisciplinar da actividade do SEF e elevada interacção e cooperação entre unidades orgânicas, necessária para a concretização de projectos e actividades, em particular no caso de objectivos partilhados, nomeadamente os que envolvem o recurso a tecnologias de informação.

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

Unidades Homogéneas

De acordo com a noção legal de unidades homogéneas³⁹, na estrutura orgânica do SEF integram este conceito os Serviços Descentralizados, nomeadamente as Direcções Regionais. Genericamente, as Direcções Regionais detêm, na área da sua jurisdição, competências relativas ao controlo de fronteira, à fiscalização da permanência e ao afastamento de cidadãos estrangeiros em território nacional, à atribuição de títulos de residência e à investigação criminal.

No entanto, entre estas unidades orgânicas registam-se características substantivas distintas, em razão de competências legais distintas,⁴⁰ da diversidade ao nível da dimensão das áreas de jurisdição, população residente, natureza e quantidade de subunidades existentes, diversidade e quantidade dos serviços prestados e exercício de competências em função da realidade orgânica e geográfica (figura 34).

Neste contexto, uma avaliação comparada afigura-se um processo particularmente complexo e comportando algum risco.

³⁹ Serviços desconcentrados ou periféricos da administração directa e indirecta do Estado que desenvolvem o mesmo tipo de actividades ou fornecem o mesmo tipo de bens e ou prestam o mesmo tipo de serviços – alínea i) do artigo 4º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

⁴⁰ Relativamente a este aspecto, é de assinalar que a DRLVTA não tem competências legais ao nível do controlo de fronteiras aéreas externas (o posto de fronteira do Aeroporto de Lisboa está na dependência directa da Direcção Central de Fronteiras) e das fronteiras marítimas do Porto de Lisboa e de Sines (também sob dependência directa da DCF) e da investigação criminal (a cargo da DCIPAI, não obstante a DRLVTA efectuar participações e diligências em matéria criminal); a DRC não possui fronteiras aéreas na sua área de jurisdição e as Direcções Regionais dos Açores e Madeira não desenvolvem as competências decorrentes da actuação na fronteira interna terrestre, em particular no quadro dos Centros de Cooperação Policial e Aduaneira.

Figura 34 – Caracterização das Unidades Homogéneas – Direcções Regionais

Característica	DR Algarve	DR Açores	DR Centro	DRLVTA	DR Madeira	DR Norte	TOTAL
Jurisdicção geográfica (por distrito)	Faro	RA Açores	Aveiro, Castelo Branco, Coimbra, Leiria, Guarda e Viseu	Beja, Évora, Lisboa, Portalegre, Santarém e Setúbal	RA Madeira	Braga, Bragança, Porto, Viana do Castelo e Vila Real	-
Área geográfica aproximada (Km ²) ⁴¹	4 996,1	2 322,3	27 845,0	37 963,8	801,1	18 162,6	92 090,9
Número de residentes (média) ⁴²	430 084	244 780	2 403 349	4 006 464	247 161	3 295 412	10 627 250
Total de residentes estrangeiros ⁴³	68 592	3 715	52 384	259 328	6 964	43 725	434 708
Recursos Humanos	134	44	180	326	60	187	931
Dirigentes e Chefias	8	3	9	17	6	9	52
CIF/SEF	88	29	77	121	35	122	472
Outras carreiras ⁴⁴	38	12	94	188	19	56	407
CCPA	1	0	1	1	0	2	5
PF Aérea	1	3	0	0	2	1	
PF Marítima	4	3	3	4	2	3	19
Deleg. Regionais	3	3	7	6	1	4	24
Pedidos de Autorização de Residência ⁴⁵	5 874	374	6 330	27 032	546	5 213	45 369

Neste enquadramento, em sede de objectivos anuais, importa evidenciar os resultados atingidos nos objectivos para os quais o contributo das Direcções Regionais é determinante (figura 35), designadamente o reforço da fiscalização da actividade de estrangeiros em território nacional.

Figura 35 – Resultados das Unidades Homogéneas

Objectivos Operacionais	Ind.	DR Algarve	DR Açores	DR Centro	DR LVTA	DR Madeira	DR Norte	Total
OA1. Reforçar a fiscalização da actividade de estrangeiros em território nacional	N.º acções de fiscalização	2.376	338	3.178	3.062	97	1.841	10.892
	N.º de OGI	10	3	9	10	3	10	11

⁴¹ Fonte: INE, Superfície (KM²) do território nacional por Localização geográfica – Anual; Instituto Geográfico Português (dados de 20 de Novembro de 2008)

⁴² Fonte: INE, Estimativas Anuais da População Residente, População média anual residente (N.º) por Local de residência, Sexo e Grupo etário (por ciclos de vida) – Anual; (dados de 02 de Outubro de 2009). A actualizar oportunamente com os dados do CENSOS2011.

⁴³ Fonte: SEFSTAT – sistema de informação estatística sobre população estrangeira. Os dados enunciados para 2011 são provisórios e referem-se ao número total de cidadãos estrangeiros residentes por distrito.

⁴⁴ Técnico Superior, Assistente Técnico, Assistente Operacional, Outras

⁴⁵ Fonte: SEFSTAT. Os dados enunciados para 2010 são provisórios e são referentes a primeiras emissões de títulos de residência para cidadãos estrangeiros, por distrito.

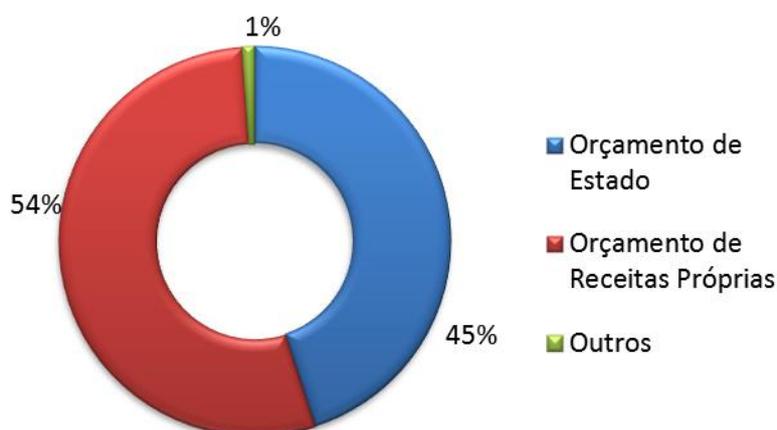
2.2 Síntese Financeira 2011

A síntese financeira de 2011 estrutura-se em cinco partes: Orçamento e Fontes de Financiamento; Despesa: Funcionamento, Investimentos e Contratação; Receita: Evolução, Unidades Orgânicas e Tipologia; Publicitação da Resolução do Conselho de Ministros 47/2010; Implementação do POCP. Neste capítulo pretende-se ilustrar o desempenho financeiro do SEF durante o ano de 2011, e não proceder a uma análise exaustiva e detalhada neste domínio.

Orçamento e Fontes de Financiamento

O orçamento global do SEF em 2011 foi objecto de rectificação das dotações, tendo o montante total corrigido ascendido a € 87.551.185,00. As fontes de financiamento são o Orçamento de Estado (OE), Fonte de Financiamento (FF) 111 no valor de € 39.526.440,00 que corresponde a 45,15%⁴⁶; Orçamento de Receitas Próprias na Fonte de Financiamento (FF) 123 e o saldo anterior da conta de gerência na Fonte Financiamento (FF) 121 a que corresponde no montante total de € 47.488.447 de 54,24%; Outros, na Fonte de Financiamento 280 afecta a projectos co-financiados no valor de € 536.298,00; de 0,61%.

Figura 36 – Orçamento do SEF – Repartição por Fonte de Financiamento



De salientar que as receitas próprias constituem a fonte de financiamento mais representativa do orçamento do SEF 54,24% (figura 36). A realização de despesas de funcionamento depende da cobrança destas receitas (taxas e coimas). Para além desta, embora a título residual inferior a 1%, o SEF obteve verbas de projectos co-financiados

⁴⁶ Sendo que este orçamento foi reforçado pela dotação provisional em 4.350.000,00.

A execução orçamental cifrou-se pelos 93,37% (figura 37). A execução da generalidade do orçamento por fontes de financiamento é positiva, em resultado de uma política de adequação de meios face às restrições financeiras observadas, sem comprometimento da execução da missão do Serviço.

Figura 37 – Fontes de Financiamento, Orçamento e Execução

Fonte de Financiamento	Orçamento Corrigido	Execução	Taxa de Execução
Orçamento de Estado (a)	39.526.440,00	37.548.736,15	95,00%
Orçamento de Receitas Próprias (b)	47.488.447,00	43.761.116,89	92,15%
Outros	536.298,00	436.141,38	81,32%
TOTAL	87.551.185,00	81.745.994,42	93,37%

(a) Reforço pela dotação provisional no montante de 4.350.000,00

(b) Acresce o valor de 3.152.980,00 saldo da conta de gerência de 2010

No entanto, tal como no ano anterior, a execução dos projectos comunitários (fonte de financiamento “Outros”) não teve uma concretização tão elevada como previsto, em virtude de eventuais atrasos na concretização dos projectos.

Despesa: Funcionamento, Investimentos e Contratação

Considerando o orçamento de receitas próprias (figura 38), o qual, como supra mencionado, representa cerca de 54,24% do financiamento das despesas de funcionamento do SEF, a taxa de execução global ascendeu a 92,15 % do montante orçamentado.

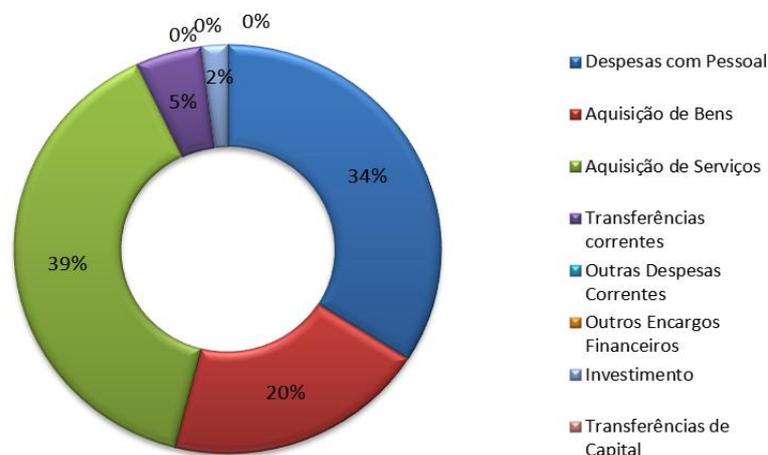
Figura 38 – Rubricas de despesa, Orçamento de Receitas Próprias e Execução

Rubrica	Orçamento Corrigido	Execução	Taxa de Execução
Despesas com Pessoal	16.228.276,00	15.659.294,32	96,49%
Aquisição de Bens	9.687.174,00	8.599.562,98	88,77%
Aquisição de Serviços	17.825.681,00	15.891.157,65	89,15%
Transferências Correntes	2.470.820,00	2.455.529,17	99,38%
Outras Despesas Correntes	50.000,00	49.534,65	99,07%
Outros encargos financeiros	1.595,00	754,49	47,30%
Investimento	1.094.901,00	1.086.302,63	99,21%
Transferências de Capital	130.000,00	18.981,00	14,60%
TOTAL	47.488.447,00	43.761.116,89	92,15%

O Orçamento de Receitas Próprias é distribuído do seguinte modo (figura 39), despesas com o pessoal 34,17 %, aquisição de bens 20,40%, aquisição de serviços 37,54%, transferências correntes 5,20%, outras despesas correntes 0,11%, investimento 2,31% e transferências de capital 0,27%.

Salientando-se o peso que as despesas com pessoal (34,17%) representam no total do orçamento de receitas próprias.

Figura 39 – Repartição do Orçamento de Receitas Próprias por Tipo de Despesa



Receita: Evolução, Unidades Orgânicas e Tipologia

A receita arrecadada pelo SEF em 2011 foi inferior ao orçamentado, representando 82,8% do valor previsto, devendo-se, essencialmente, a um desvio das taxas e multas e penalidades cobradas (figura 40), no valor de 14.386.205,32 a qual representa 28,5% da previsão das mesmas.

Figura 40 – Receita 2011: Valores do Orçamento e Arrecadados

Tipo de Receita	Previsão de Orçamento	Arrecadação	Desvio
Taxas	47.057.382,00	33.690.849,10	-13.366.532,90
Multas e Penalidades	3.441.818,00	2.422.145,58	-1.019.672,42
Co-Financiamento Europeu	500.000,00	532.511,70	32.511,70
Publicações e Impressos	2.500.000,00	3.264.791,10	764.791,10
Fardamento e Artigos Pessoais	200,00	22,57	-177,43
Serviços - Outros	600,00	702.788,55	702.188,55
Outras Receitas Correntes	0,00	901,51	901,51
Saldo da Gerência Anterior	0,00	3.152.980,00	3.152.980,00
Projectos Co-Financiados	0,00	536.298,96	536.298,96
TOTAL	53.500.000,00	44.303.289,07	-9.196.710,93

A comparação da receita arrecadada em 2011 com a de 2010 revela um saldo positivo de 1,14%, o qual se deveu ao saldo da conta de gerência do ano anterior (figura 41).

Figura 41 – Evolução da Receita Arrecadada

Tipo de Receita	2010	2011	Variação	
			Montante	%
Taxas	34.577.341,19	33.690.849,10	-886.492,09	-2,56
Multas e Penalidades	3.676.113,01	2.422.145,58	-1.253.967,43	-34,11
Co-Financiamento Europeu	1.704.954,29	532.511,70	-1.172.442,59	-68,77
Publicações e Impressos	3.069.714,19	3.264.791,10	195.076,91	6,35
Fardamentos e Artigos Pessoais	243,87	22,57	-221,30	-90,75
Serviços - Outros	774.651,62	702.788,55	-71.863,07	-9,28
Outras Receitas Correntes	834,65	901,51	66,86	8,01
Projectos Co-Financiados	0,00	536.298,96	536.298,96	0,00
Saldo gerência anterior	0,00	3.152.980,00	3.152.980,00	0,00
TOTAL	43.803.852,82	44.303.289,07	499.436,25	1,14

Publicitação dos gastos em publicidade nos termos da Resolução do Conselho de Ministros 47/2010

No ano de 2011, as despesas com publicidade institucional ascenderam a €7.113,74.

Implementação do POCP

A implementação do POCP em 2012 implicou a transição para um novo sistema de gestão contabilística e financeira, substituindo o utilizado na gestão orçamental em 2011, o SIC.

Este sistema insere-se num projecto de desenvolvimento e disseminação em modo partilhado, incluindo a concepção e implementação do sistema ao modelo de gestão de recursos financeiros, abrangendo transversalmente as áreas orçamental, financeira, gestão patrimonial, gestão de aquisição de bens e serviços e vendas de distribuição.

A mudança de uma contabilidade de gestão orçamental, implementado no SEF há alguns anos para uma contabilidade de natureza patrimonial (POCP), implicou um esforço de aprendizagem por parte dos colaboradores.

Por outro lado, foi necessário efectuar o carregamento de dados-mestre e do Orçamento (dados estáticos), carregamento de movimentos (saldos iniciais e partidas em aberto) e preparar o sistema com dados para a entrada em produção, através da entrega de vários *templates* completos e sem erros para a migração. Esta tarefa foi desempenhada por apenas duas técnicas superiores em três meses, no sentido de garantir a articulação desta nova contabilidade, num curto espaço de tempo, com pouco recursos humanos e o elevado volume de trabalho, garantindo a implementação do POCP no SEF para o ano de 2012.

2.3 Avaliação da afectação de recursos previstos

Na afectação de recursos pelo SEF na prossecução dos objectivos para 2011, foram observados critérios de racionalidade e economia, atentos os constrangimentos financeiros e procedimentais resultantes da conjuntura nacional e internacional.

Assim, face ao planeado em sede de QUAR de 2011, verifica-se, uma vez mais, um sobre-aproveitamento dos recursos humanos (figura 35). De facto, tal como nos anos anteriores, o esforço empreendido pelos colaboradores permitiu a prossecução dos objectivos propostos, suprimindo, assim, a escassez de recursos humanos.

Figura 42 – Avaliação dos efectivos⁴⁷

Carreiras	Pontuação	Efectivos Planeados	UERHP	Pontuação Planeada	N.º Efectivos Executados	N.º Faltas	Férias Gozadas	UERHE	Pontuação Executada	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	20	4	896	80	4	33	76	887	79	-0,80
Dirigentes - Direcção Intermédia e Chefes de equipa	16	39	8736	624	36	206	925	7834	516	-107,51
Inspector Superior/Inspector	15	165	36960	2475	68	1243	1879	13811	381	-2093,85
Inspector-adjunto Principal/Inspector-adjunto	12	758	169792	9096	679	9714	17836	141521	6791	-2304,67
Técnico Superior	12	97	21728	1164	72	1357	1719	14853	591	-573,40
Especialista Informática	12	18	4032	216	11	293	217	2229	73	-143,03
Técnico de Informática	9	25	5600	225	19	404	513	3814	116	-108,54
Assistente Técnico	9	463	103712	4167	383	9307	9949	76111	2530	-1637,35
Vigilância e Segurança										
Chefe de Vigilância e Segurança	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Vigilância e Segurança	8	8	1792	64	20	248	480	4252	380	315,64
Encarregado Operacional	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Assistente Operacional										
Condução de viaturas	5	4	896	20	2	0	56	442	5	-15,07
Comunicações Telefónicas	5	7	1568	35	5	373	79	793	13	-22,36
Conservação, manutenção e apoio às instalações e serviços	5	17	3808	85	11	147	308	2284	33	-52,01
Limpeza e arrumação de instalações	5	31	6944	155	28	1570	639	4764	96	-58,96
		1636	366464	18406	1338	24893		273594	11604	-6802

De salientar que o efectivo global do SEF compreende ainda elementos de forças de segurança, docente de ensino não superior e estagiários do programa de estágios profissionais da administração central, os quais não são considerados para efeitos de avaliação dos recursos humanos em sede de QUAR.

⁴⁷ Cálculo da avaliação dos efectivos em consonância com o documento *SIADAP 1 – Construção do QUAR: Linhas de Orientação*, difundido pelo Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços (CCAS). Para efeitos de determinação das unidades equivalentes de recursos humanos planeadas (UERHP) e executadas (UERHE) foram considerados 249 dias úteis de trabalho efectivo, deduzidos das respectivas faltas.

Quanto aos recursos financeiros, o orçamento global do SEF foi objecto de rectificação, em virtude dos já mencionados constrangimentos orçamentais, assim como da diminuição da receita (figura 43).

Figura 43 – Avaliação dos recursos financeiros (em M€)

Recursos Financeiros	Planeado	Corrigido	Executado	
			Valor	%
Orçamento de Funcionamento	90,00	87,55	81,74	93,37
Despesas com o Pessoal	52,44	16,22	15,66	96,55
Aquisição de Bens e Serviços	31,00	27,51	24,49	89,02
Transferências Correntes	2,47	2,47	2,46	99,60
Outras Despesas Correntes	4,81	0,05	0,05	100
Aquisição de Bens de Capital	1,62	1,09	1,08	99,08
Transferências de Capital	0,13	0,13	0,02	15,38
PIDDAC (em milhões)	1,00	0	0	0

Página propositadamente deixada em branco

III – Balanço Social

No ano de 2011, em termos de recursos humanos, há a salientar a manutenção da tendência de redução do número de colaboradores, aspecto a considerar na análise de todos os elementos constantes no Balanço.

No que respeita ao decréscimo do número de colaboradores, importa quantificar que, no final do ano de 2011, o efectivo do SEF era constituído por 1 338 colaboradores (1 364 no ano anterior), o que representa um decréscimo de cerca de 1,91% face a 2010 (desde 2008, o SEF teve uma perda líquida de 140 colaboradores). Por género, a repartição é próxima da paridade, com 43,57% de colaboradores do sexo feminino e 56,43% do masculino.

O efectivo do SEF é caracterizado por um equilíbrio da distribuição de colaboradores por género e por um quadro que tem vindo a envelhecer, com uma média de idades de 44,20 anos (mediana de 44,24). De referir que 75% dos colaboradores do SEF têm uma idade até aos 49,40 anos, concentrando-se metade dos efectivos entre esta idade e os 37,71 anos.

O nível experiência (medido pela antiguidade) atinge um valor médio de 18,33 anos (mediana de 19,62), em que metade do efectivo do SEF tem uma antiguidade entre os 7,65 e os 23,25 anos.

Quanto ao corpo especial de investigação e fiscalização, este representa cerca de 52,54% do efectivo global, com 703 elementos. No entanto, a repartição por género é bastante desnivelada, sendo constituída por cerca de 19,2% por colaboradores do sexo feminino e os restantes 80,8% do sexo masculino.

O nível técnico do SEF é de 12,11%, existindo um nível de especificidade (corpos especiais) de 61,58%, revelador da dotação e adequação de colaboradores à prossecução da missão e objectivos do Serviço.

O nível de habilitações dos colaboradores é relativamente elevado, porquanto cerca de 35,05% dos efectivos têm formação de nível superior e cerca de 55,53% possuem uma habilitação de nível secundário. Para os próximos anos, perspectiva-se o reforço das qualificações dos colaboradores do SEF, como se pode estatuir das ausências do trabalho por motivos de educação e formação (1 334 dias).

No que respeita à redução do quadro de efectivos do SEF, evidencia-se um número insuficiente de novas admissões (25 colaboradores), tendo presente o número de saídas definitivas (36).

Quanto ao absentismo, a taxa de ausências foi de 8,27% (contra 3,44% em 2010), revelando cerca de 18,6 faltas por pessoa/ano. Perante a tendência de redução do número de colaboradores verificada nos últimos anos, estes dados assumem, assim, uma importância acrescida no que concerne à manutenção dos níveis de serviço.

No que concerne à formação, da avaliação da execução do Plano de Formação para 2011, constata-se que este abrangeu a maioria do efectivo do SEF (818 formandos; 61,1%), salientando-se as 20 267 horas de acções de formação, de um total de 131 acções de formação.

Os regimes de horário de trabalho mais relevantes no SEF são o flexível (31,24% do efectivo), rígido (30,27% dos colaboradores) e por turnos (26,23% dos funcionários). A carreira de investigação e fiscalização, pela natureza das suas funções, desempenha a sua actividade nos regimes de horário flexível e por turnos.

Os encargos com o pessoal ascenderam a 31 258 779,14 euros, 84,04% dos quais foram destinados às remunerações dos colaboradores. A restante despesa cobriu encargos com prestações e benefícios sociais. De evidenciar a redução dos encargos com pessoal, em -8,09% face a 2010.

Perante a continuidade do cenário de restrições financeiras que se apresenta para 2012, a gestão e valorização dos recursos humanos continuará a afigurar-se como um desafio importante em todos os domínios, designadamente no que concerne à sua qualificação. Com este propósito de melhor adequação dos recursos humanos, o Plano de Formação para 2012 incidirá, especialmente, nas seguintes vertentes:

- Aposta nas matérias formativas relacionadas com o Acervo Schengen, gestão pública e organizacional;
- Acções de Formação dirigidas à CIF, designadamente na área da investigação criminal;
- Continuação do Projecto Técnico-Policial para os Serviços congéneres da CPLP.

Por outro lado, a admissão de novos colaboradores revela-se crucial com o acréscimo da exigência do Serviço, nomeadamente no que refere à assunção das competências em termos de emissão de

Passaportes, aumentos dos fluxos de pessoas nas fronteiras e prevenção e combate à imigração ilegal e tráfico de seres humanos.

Página propositadamente deixada em branco

IV – Avaliação Final

1. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados

Os resultados alcançados pelo SEF no decurso de 2011 foram positivos, quantitativa e qualitativamente, em todas as áreas de actuação do Serviço. Num ano marcado por constrangimentos financeiros decorrentes da adopção do Programa de Assistência Económica e Financeira, bem como pelas alterações políticas decorrentes da entrada em funções do XIX Governo Constitucional, os resultados alcançados pelo SEF devem-se, em especial, ao contributo exemplar dos colaboradores, cuja dedicação, qualificação e competência permitiram superar as dificuldades enfrentadas no quotidiano. De facto, considerando a evolução negativa do número de efectivos em funções no SEF, só um corpo de colaboradores proficiente nas suas actividades poderá responder eficazmente em prol da prossecução da missão do Serviço.

Em termos genéricos e sem prejuízo de melhor análise noutra sede, no decurso do ano de 2011 o SEF deu cumprimento aos objectivos que lhe foram cometidos pelas Grandes Opções do Plano e na Carta de Missão do Director Nacional.

Considerando os critérios de avaliação do desempenho (cf. artigo 11.º da Lei do SIADAP), a taxa de realização dos objectivos do SEF em 2011 foi de 145%, repartida em 68% na eficiência, 40% na eficácia e 37% na qualidade (figura 44).

Figura 44 – Avaliação Final QUAR 2011

Objectivos Operacionais	Metas	Resultados	Taxa Execução	Ponderação			
				(1)		(2)	
OBJ 1. Reforçar a fiscalização da actividade de estrangeiros em território nacional.	(2%,3%)*	13,3%	443%	50%	135,8%	35%	68%
	(10, 11)	11	100%				
OBJ 2. Assegurar o desenvolvimento do Programa acordado no âmbito da Rede Europeia das Migrações.	(75%, 80%)*	93,5%	124,7%	50%	58,45%		
OBJ 3. Aumentar em 50% o número de Protocolos estabelecidos no âmbito do Programa ISU (Interface SEF-Universidades).	50%	75%	150%	30%	45%		
OBJ 4. Implementar o Advanced Passenger Information System (APIS).	2.º Trimestre	2.º Trimestre	100%	40%	40%	35%	40%
	4.º Trimestre	4.º Trimestre	100%				
OBJ 5. Implementar o sistema de emissão rápida de vistos nos Postos de Fronteira	100%	100%	100%	30%	30%		
OBJ 6. Promover a qualificação dos colaboradores do SEF**	(40%,50%)*	61,1%	122,2%	100%	122,2%	30%	37%
REALIZAÇÃO			145%				

*Foi considerado o limite máximo da meta.

** O presente objectivo decorre da Resolução do Conselho de Ministros n.º 89/2010, de 17 de Novembro, procurando que todos os colaboradores do SEF frequentem acções de formação. Assim, atento o triénio referência (2011-2013), as metas são definidas para cada ano (indicativo: 50% para 2011; 30% para 2012 e 20% para 2013), totalizando 100% dos colaboradores no final do período.

(1) Ponderação de cada indicador para a concretização do objectivo (coluna esquerda a ponderação prevista; coluna direita a ponderação da realização); (2) Ponderação do objectivo para os parâmetros de avaliação (coluna esquerda a ponderação prevista; coluna direita a ponderação da realização).

Nestes termos, verifica-se uma superação global dos objectivos inscritos em QUAR (quatro superados e dois atingidos) com uma realização superior à prevista.

Assim, o desempenho do SEF em 2011, em termos de cumprimento dos objectivos QUAR, expressa um Desempenho Bom, nos termos da alínea a) o n.º 1 do artigo 18.º da Lei do SIADAP, susceptível de reconhecimento da distinção de mérito, conforme disposto no n.º 2 do mesmo preceito (Desempenho Excelente).

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

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

- O relevante contributo do SEF para o desenvolvimento da política de segurança interna e de imigração;
- A afirmação do Serviço a nível comunitário e internacional;
- O reconhecimento consecutivo em 2008 e 2009 de *Desempenho Excelente* por S.E. o Ministro da Administração Interna, ao abrigo do disposto, conjuntamente, 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* em 2010;
- O nível de cumprimento dos objectivos da Carta de Missão do Director Nacional;
- O reconhecimento do SEF enquanto entidade de primeira linha da administração pública portuguesa na dimensão tecnológica (RAPID, PEP, SISone4ALL, CCE, etc.);
- A elevada taxa de realização dos objectivos do QUAR (145%);
- A superação generalizada dos objectivos contratualizados;
- O reconhecimento da competência e adaptabilidade na resposta eficiente ao novo desafio, como é o caso da assunção da responsabilidade pelo registo, produção, emissão e controlo do Passaporte Electrónico Português (PEP).

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

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

O Director Nacional

Manuel Jarmela Palos

3. Conclusões prospectivas

A actividade do SEF prosseguida em 2011 revelou-se muito positiva, como se constata no presente relatório, apesar dos constrangimentos verificados no quadro da adopção do Programa de Assistência Económica e Financeira, das alterações políticas decorrentes da entrada em funções do XIX Governo Constitucional e das transformações estruturais ímpares e necessárias para o Serviço. Por outro lado, importa ter presente que a promoção da melhoria contínua e a busca da excelência constituem desígnios do ponto de vista organizacional que o SEF pretende alcançar, em prol dos cidadãos e da segurança interna.

Os constrangimentos financeiros têm constituído um obstáculo a políticas de investimento e modernização do SEF, que se agudizaram no ano em análise devido aos factores anteriormente expostos. No entanto, o Serviço tem encarado estas limitações como um desafio cuja resposta carece de soluções alternativas, de modo a potenciar melhorias organizativas e potenciação de ferramentas tecnológicas, em prol da eficiência e da eficácia. Por outro lado, é de sublinhar a tendência verificada nos últimos anos relativamente à redução do efectivo de recursos humanos. Neste contexto, de modo a acompanhar a crescente complexidade da vertente operacional do SEF, perspectiva-se alguma urgência na conclusão do concurso de admissão à carreira de investigação e fiscalização. Também as carreiras do regime geral carecem de um efectivo reforço, de modo a dotar o SEF de um quadro que permita uma resposta ainda mais eficaz aos desafios emergentes. De facto, o quadro de colaboradores ideal do SEF seria superior a 1600 (conforme QUAR 2011) e o efectivo cifra-se nos 1338.

Deste modo, não é demais mencionar o esforço e a dedicação dos colaboradores do SEF, cujo amplo contributo transcende a prossecução da missão e atribuições, estendendo-se à modernização e promoção da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços prestados. É neste contexto que cabe persistir na promoção da qualificação dos colaboradores, pois só assim tem sido possível minimizar as limitações quantitativas acima enunciadas.

De igual forma, a consolidação de metodologias de gestão estratégica, bem como a melhoria efectiva do ponto de vista da produção de informação sobre o fenómeno migratório (Cf. Parte II, ponto 1.7), suportadas, também, na evolução tecnológica contínua, perspectivarão a evolução do SEF no sentido do reforço da modernização estrutural que tem vindo a empreender.

Anexos

Anexo 1 – Sistema de Controlo Interno

Anexo 2 – Fichas de Auto-avaliação

Anexo 3 – Balanço Social



RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2011

ANEXO 1

Avaliação do Sistema de Controlo Interno

ANEXO 1 – Sistema de Controlo Interno

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			
1.2 É efectuada internamente uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?				
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			Reuniões periódicas e Reunião Anual de Direcção
1.7 O serviço foi objecto de acções de auditoria e controlo externo?				
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?				
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?			X	SIADAP 2: 4,5%; SIADAP 3: 37,74%
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação?			X	
3 – Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?	X			Relativo a consumíveis
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?		X		Devido à escassez de RH
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas?	X			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado?				
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			Existem algumas limitações minimizáveis com o GERFIP
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			A validação das áreas operacionais
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou activos do serviço?	X			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			

Nota: as respostas devem ser dadas tendo por referência o ano em avaliação.

Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.



RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

2011

ANEXO 2

Fichas de Auto-avaliação

Índice

ÍNDICE	73
GABINETES DA DIRECTORIA GERAL	74
GABINETE DE ASILO E REFUGIADOS	74
GABINETE DE DOCUMENTAÇÃO, COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS	75
GABINETE DE INSPECÇÃO	76
GABINETE JURÍDICO	76
GABINETE DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS E COOPERAÇÃO	77
SERVIÇOS CENTRAIS	78
DIRECÇÃO CENTRAL DE FRONTEIRAS	78
DIRECÇÃO CENTRAL DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO	78
DCGA – DEPARTAMENTO DE GESTÃO FINANCEIRA E PATRIMONIAL	78
DCGA – DEPARTAMENTO DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS	79
DCGA – DEPARTAMENTO DE INSTALAÇÕES E SEGURANÇA	79
DIRECÇÃO CENTRAL DE INFORMÁTICA	79
DCI – DEPARTAMENTO DE DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES	81
DCI – DEPARTAMENTO DE SISTEMAS E COMUNICAÇÕES	82
DCI – DEPARTAMENTO DE PRODUÇÃO	84
DIRECÇÃO CENTRAL DE IMIGRAÇÃO, CONTROLO E PERITAGEM DOCUMENTAL	85
DCICPD – DEPARTAMENTO DE IDENTIFICAÇÃO E PERITAGEM DOCUMENTAL	86
DCICPD – DEPARTAMENTO DE INFORMAÇÃO, REGISTO E DIFUSÃO	87
DIRECÇÃO CENTRAL DE INVESTIGAÇÃO, PESQUISA E ANÁLISE DE INFORMAÇÃO	88
DEPARTAMENTO DE NACIONALIDADE	88
DEPARTAMENTO DE OPERAÇÕES	90
DEPARTAMENTO DE PLANEAMENTO E FORMAÇÃO	91
SERVIÇOS DESCENTRALIZADOS	92
DIRECÇÃO REGIONAL DOS AÇORES	92
DIRECÇÃO REGIONAL DO ALGARVE	93
DIRECÇÃO REGIONAL DO CENTRO	94
DIRECÇÃO REGIONAL DE LISBOA, VALE DO TEJO E ALENTEJO	94
DIRECÇÃO REGIONAL DA MADEIRA	95
DIRECÇÃO REGIONAL DO NORTE	96

Gabinetes da Directoria Geral

Gabinete de Asilo e Refugiados

Objectivos		Meta	Resultado
1	Reduzir o tempo médio de instrução na 2ª fase do procedimento de asilo	15%	Objectivo atingido 15%
2	Reduzir o tempo médio de instrução nos pedidos de renovação de autorização de residência por razões humanitárias	20	Objectivo superado 18
3	Assegurar a participação nos trabalhos da UE em matéria de asilo e elaborar as notas solicitadas	100%	Objectivo atingido 100%
4	Gerir o processo de reinstalação de refugiados sob protecção do ACNUR, em cumprimento da Resolução do Conselho de Ministros nº 110/07	30	Objectivo atingido 30
5	Reduzir o prazo de emissão de documentos previstos na lei de asilo	6	Objectivo superado 5

Observações e Constrangimentos

Obj. 1. O indicador de medida compreende as datas de notificação da decisão de admissibilidade do pedido (1ª fase) e de elaboração de proposta de decisão, sendo verificado através de consulta do registo informático. A meta é referente a 15% do prazo legal para instrução.

Obj. 2. Tempo médio = data de entrada do pedido de renovação - data de elaboração de proposta de decisão

Obj. 3. Rácio entre o número de reuniões e número de notas produzidas

Obj. 4. Visa assegurar a reinstalação em TN de 30 refugiados sob protecção do ACNUR. O cumprimento do objectivo nº 4 encontra-se fortemente condicionado pela capacidade e tempo de resposta de entidades externas ao SEF, designadamente do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR) e do Ministério dos Negócios Estrangeiros (Direcção Geral de Política Externa que emite parecer prévio e Direcção Geral de Assuntos Consulares e Comunidades Portuguesas que trata da emissão de documentos de viagem e vistos aos cidadãos a reinstalar). A inexistência de um protocolo com a OIM, à semelhança do que existe em todos os países da UE que praticam a reinstalação, acarreta dificuldades consideráveis pois, não se dispõe no país onde se encontram os refugiados de qualquer apoio que permita a divulgação de informação sobre Portugal, o acompanhamento dos refugiados aos consulados para obtenção dos necessários documentos de viagem e vistos, a realização de exames médicos prévios à partida, a reserva e emissão de bilhetes de avião, o acompanhamento ao aeroporto na data do embarque e o apoio ao trânsito sempre que este for necessário. Este factor, tem inviabilizado a execução de algumas tarefas prévias ao embarque dos cidadãos e que são essenciais, tais como a divulgação de informação sobre Portugal e a realização de exames médicos prévios à partida e determinado a realização de escoltas em caso de trânsito com custos acrescidos.

Obj. 5. Tempo = Data de entrada do pedido de renovação ou da notificação do despacho de concessão ou de renovação - data de remessa da folha de gramagem ou data de emissão do documento. O cumprimento do objectivo 5 encontra-se também fortemente condicionado pelo facto do GAR não se encontrar localizado nas mesmas instalações onde é efectuado o atendimento dos refugiados e requerentes de asilo. Por este motivo, o atendimento só é assegurado às 4ªs feiras de cada semana, obrigando à deslocação de um funcionário administrativo e de uma viatura. Este aspecto, atrasa o procedimento de emissão de documentação e obriga a mais do que uma deslocação do cidadão. Também o facto de as audições dos requerentes de asilo que apresentam pedidos em TN se efectuar em instalações distintas das do GAR, determina frequentes deslocações de IA à DRLVTA a que acrescem as deslocações ao PF 001, o que para além de ter custos acrescidos, condiciona a produtividade, pelo tempo despendido com as deslocações e preparação das instalações.

Gabinete de Documentação, Comunicação e Relações Públicas

Objectivos		Meta	Resultado
1	Implementar e consolidar um novo método de consulta de viagens para Afastamentos de CE de TN e deslocações ao estrangeiro	31-12-2011	Objectivo superado A consolidação do SEF Viagens e SEF Viagens Afastamentos (tendo a valência das deslocações sido assumida pelo NCRP a partir do segundo semestre de 2010), como instrumento de sistematização e racionalização dos procedimentos referentes às deslocações promovidas pelo SEF.
2	Criar uma Mediateca - SEF	31-12-2011	Objectivo superado Concluído no primeiro semestre. Levantamento e elencagem do conjunto de registos de imagem de eventos institucionais SEF, incluindo os DVD's/vídeo e os DVDs / fotografia, num total de 214 discos; criação de uma listagem em suporte Excel e arquivo dos registos, para disponibilização no plano interno quando solicitado.
3	Traduzir o Anexo IX à Convenção da Aviação Civil Internacional / Convenção de Chicago para Português	31-12-2011	Objectivo superado Conclusão no primeiro semestre. O sector de tradução procedeu neste mesmo ano à tradução /revisão / consolidação de 235 documentos, num total de 242.516 palavras, sendo de destacar, no plano interno, os seguintes sectores: GRIC (52.505 palavras/ 29 documentos), DPF (21.104/43), DIPD (20.636/3), GJ (19.159/9), GDCRP (18.459/32); e no plano externo: SIRENE (49.649/108). Em termos de abrangência da acção de tradução no plano organizacional, foram realizados trabalhos a pedido de 20 unidades orgânicas. No que se refere a diplomas legais do âmbito da missão do SEF foi ainda traduzido na íntegra o Decreto Regulamentar (49.649 palavras).
4	Encaminhar todas as Manifestações de Interesse afixadas em Edital até ao final de 2011.	31-12-2011	Objectivo superado Conforme metodologia definida, sempre que houve contacto do CE, foi efectuado agendamento e encaminhada a respectiva MI para o atendimento.
5	Criar e disponibilizar o Manual do Operador do Centro de Contacto	31-12-2011	Objectivo superado. Manual criado e disponibilizadas as partes validadas na <i>homepage</i> da intranet do Centro de Contacto.

Observações e Constrangimentos

Obj. 1. Implementação e consolidação do sistema através da difusão de novo formulário e novo procedimento em articulação com as DR, DCGA, GRIC e DCF

Obj. 2. (Criação de uma mediateca) – Lamentavelmente, por falta de espaço nos gabinetes atribuídos ao GDCRP, não foi possível criar uma mediateca de acesso directo ao público interno, sendo a consulta e disponibilização do material feita pelo pessoal do GDCRP.

Obj. 3. (tradução do Anexo IX à Convenção de Chicago) – A tradução deste texto normativo ficou concluída no primeiro semestre, mas não é passível de verificação na fonte indicada, na medida em que a sua publicação no Site SEF depende de uma revisão de carácter técnico em curso, mas não concluída, e que extravasa as competências técnicas deste gabinete.

Obj. 4. Na sequência da afixação de Edital relativo às Manifestações de Interesse (MI) pendentes, encaminhamento para as D.R. daquelas cujos manifestantes vieram ao processo e arquivamento das restantes, abrangendo a totalidade em MI em Edital.

Gabinete de Inspeção

Objectivos		Meta	Resultado
1	Instruir os processos disciplinares sem ultrapassar, em média, 20% dos prazos legais indicativos de instrução.	20%	Objectivo superado Prazos médios de instrução inferiores aos prazos legais. Redução de pendência em 35,38%, de 65 processos para 42 processos.
2	Realizar duas inspecções a unidades orgânicas do SEF.	2	Objectivo superado. Efectuadas acções inspectivas a 6 unidades orgânicas do SEF e acções de <i>follow-up</i> a 12 unidades orgânicas do SEF
3	Realizar duas acções de formação sobre Direito Disciplinar.	2	Objectivo atingido Foram ministrados 2 cursos que abrangeram um módulo de "Estatuto Disciplinar, tendo sido frequentados por 12 Técnicos Superiores.

Observações e Constrangimentos

- Obj. 1.** Visa-se a recolha de elementos que permitam a identificação e qualificação de faltas ou irregularidades ocorridas nos serviços e ao apuramento de eventuais responsabilidades disciplinares.
- Obj. 2.** Procura-se averiguar sobre o funcionamento do serviço e, se necessário, propor orientações e procedimentos de correcção e melhoria.

Gabinete Jurídico

Objectivos		Meta	Resultado
1	Apresentar no final do ano uma taxa de realização igual a 75% dos processos entrados e distribuídos aos funcionários do GJ.	75%	Objectivo superado Dos 1205 processos entrados foram realizados 1142 o que perfaz 94,8%.
2	Garantir que as Acções (Contencioso) que dêem entrada no GJ sejam entregues para Despacho/Assinatura na Direcção do Serviço 3 dias antes do termo do prazo previsto para a respectiva resposta.	3	Objectivo atingido 100%
3	Garantir que as Providências Cautelares que dêem entrada no GJ sejam entregues para Despacho/Assinatura na Direcção do Serviço 24 horas antes do termo do prazo previsto para a respectiva resposta.	24	Objectivo atingido 100%
4	Participação em Acções de Formação.	100%	Objectivo não atingido 35,7%

Observações e Constrangimentos

- Obj.4.** Objectivo não atingido pela redução do número de acções promovidas pelo SEF.

Gabinete de Relações Internacionais e Cooperação

Objectivos		Meta	Resultado
1	Assegurar difusão de informação, no prazo máximo de um (1) dia útil, relativo às matérias de relações internacionais e de cooperação do SEF.	90%	Objectivo superado A difusão de toda a documentação relevante recepcionada foi objecto de circulação quase imediata.
2	Aumentar a autonomia do GRIC na produção de notas.	5%	Objectivo atingido Foram elaboradas cerca de 300 notas / Informações de Serviço / pareceres.
3	Promover resposta a pedidos de parecer, notas, memorandos e questionários no âmbito das relações internacionais e de cooperação.	80%	Objectivo superado Após recepção de todos os contributos externos, o Gabinete promoveu elaboração e envio de resposta no prazo de um/dois úteis, consoante tenha havido necessidade de consultas internas.
4	Elaborar Boletim mensal sobre actividades relevantes de interesse para o SEF ou desenvolvidas pelo SEF.	100%	Objectivo atingido O objectivo foi reajustado, com a produção trimestral do boletim. Não obstante, tal ajuste não afectou a difusão/produção de informação considerada relevante, referente a todo o ano de 2011.
5	Promover execução de pelo menos cinco (5) acções de cooperação no quadro CPLP e no contexto bilateral	100%	Objectivo superado Foram realizadas 19 acções, 2 estágios e uma visita no âmbito do Projecto Técnico Policial.
6	Promover pelo menos duas (2) acções do SEF no âmbito de instrumentos de cooperação multilateral	100%	Objectivo superado Ao abrigo do Programa <i>Migration EU Expertise</i> (MIEUX) e do Programa de Assistência Técnica e Intercâmbio de Informação (TAIEX) foram realizadas, 4 missões de assistência técnica.
7	Promover pelo menos três (3) acções de cooperação extra-CPLP no contexto bilateral.	100%	Objectivo superado Promovidas iniciativas com Ministério do Interior de Marrocos Agência Federal de Fronteiras da Rússia, Autoridades moldavas e georgianas (GOVAC) e negociação com a OIM relativo a um projecto de parceria.
8	Coordenar gestão dos projectos de colocação de OLI's em Cabo Verde e Guiné-Bissau.	80%	Objectivo superado A coordenação dos projectos dos OLI foi realizada através dos relatórios de actividades apresentados mensalmente pelos mesmos. De idêntica forma foi prestado apoio logístico na implementação de algumas actividades que careciam do apoio directo do Gabinete. Foi, igualmente, assegurada a divulgação das informações prestadas pelos OLI (relatórios e outros documentos), junto dos departamentos do SEF face à relevância dos conteúdos. De acordo com as regras comunitárias que regem os projectos, foram prestadas informações à COM sobre alterações ocorridas ao nível das datas de início, pedido de prorrogação para o projecto de Cabo Verde. Considera-se que o grau de execução do projecto superou a meta a que se propunha.

Observações e Constrangimentos

Obj. 3. Garantir o cumprimento dos prazos de resposta a 80% dos pedidos recepcionados

Obj. 7. Promovidas iniciativas com Ministério do Interior de Marrocos (sessão de trabalho no SEF na área do asilo e TSH), Agência Federal de Fronteiras da Rússia (sessão de trabalho no SEF sobre sistemas de controlo de fronteira);

Coordenação interna da participação nacional na parceria SEF-ICMPD no projecto de Capacitação em gestão migratória das autoridades moldavas e georgianas (GOVAC) que se traduziu na presença em conferência de lançamento e apoio no escrutínio interno de designação de peritos para as missões exploratórias a ambos os países;

Negociação com a OIM dos moldes da participação do SEF no projecto de parceria com a organização denominado "Capacitação da gestão de fronteira – uma abordagem transfronteiriça para combate à migração irregular e implementação de um sistema de gestão migratória ao longo da fronteira da Tanzânia com Moçambique, Malawi e Zâmbia" e consequente coordenação interna do processo de selecção de elemento colocado na Tanzânia como gestor de projecto.

Recursos Humanos: Inexistência de apoio de secretariado e/ou assistente para as tarefas de registo e tratamento de documentação; Escassez de pessoal face ao volume de trabalho.

Recursos Materiais: Na sua maior parte, a execução das actividades propostas depende de disponibilidade financeira e de factores de oportunidade política que são externos aos Gabinete. Por outro lado, tratando-se de um Gabinete que desenvolve muita actividade de assessoria, cerca de 80% do seu trabalho é direccionado para dar resposta a solicitações várias e inopinadas, impossíveis de planear.

Serviços Centrais

Direcção Central de Fronteiras

	Objectivos	Meta	Resultado
1	Consolidar a implementação da Unidade de análise de risco (UAR) na DCF	3	Objectivo superado. 7 Relatórios produzidos
2	Operacionalizar o Centro de Situação de Fronteiras (CSF) da DCF procedendo ao seu equipamento	15-11-2011	Objectivo superado. CSF equipado em Outubro de 2011
3	Incrementar o equipamento dos PF, procedendo à renovação dos carimbos de controlo de fronteira	30-11-2011	Objectivo superado. Novos carimbos foram implementados em 12-09-2011
4	Assegurar a uniformização de procedimentos nos PF	5	Objectivo superado. Foram produzidas 13 Fichas técnicas e 1 Nota Explicativa

Observações e Constrangimentos

Na 1.ª e 2.ª linha de controlo do PF001 (Boxes, Unidade de Apoio e Turno), o equipamento do controlo de fronteira (PC'S, leitores ópticos, teclados e ratos) está sujeito a um uso intensivo (24H diárias), o que leva a um desgaste do material, o qual se repercute diariamente na operacionalidade do controlo, pelo que será desejável e necessária a sua substituição, sobretudo dos PC's e leitores mais antigos.

Direcção Central de Gestão e Administração

DCGA – Departamento de Gestão Financeira e Patrimonial

	Objectivos	Meta	Resultado
1	Elaborar o projecto de orçamento	100%	Objectivo atingido 100%
2	Elaborar a conta de gerência	30-04-2011	Objectivo superado. Envio em 28-04-2011
3	Elaborar a guia de receita até final do mês seguinte	30 Dias	Objectivo superado. 15 Dias

Observações e Constrangimentos

Obj. 1. Indicador de medida: Cumprimento do Prazo = Data de entrega/Data estipulada pela Tutela

DCGA – Departamento de Gestão e Administração de Recursos Humanos

Objectivos		Meta	Resultado
1	Elaborar os mapas referentes ao balanço social.	31-03-2011	Objectivo não atingido (*)
2	Inserir informaticamente os dados relativos a faltas, férias e licenças do pessoal.	100%	Objectivo atingido 100%
3	Efectuar os procedimentos legalmente previstos para recrutamento de pessoal, quando superiormente determinado.	80%	Objectivo atingido 80%
4	Desenvolver os procedimentos necessários à promoção do pessoal.	80%	Objectivo atingido 80%
5	Realizar os procedimentos legalmente previstos para a movimentação de pessoal, sempre que superiormente determinado.	100%	Objectivo atingido 100%

Observações e Constrangimentos
<p>(*) Não foi possível atingir este objectivo por razões externas ao departamento. Com efeito a extracção do balanço social é feita através de uma aplicação informática <i>bsMart</i> da <i>Contactus</i>, aplicação disponibilizada pela Secretaria Geral do MAI para todos os organismos do ministério. De acordo com a informação prestada pelos serviços de informática, esta situação resultou da alteração da tabelas do balanço social por parte da DGAEP que obrigou a contactar aquela empresa e solicitara rectificação das mesmas, inviabilizando desta forma o cumprimento dos prazos legalmente estabelecidos</p> <p>Obj. 2. Meta: $D_t/D_{t+1} = 100\%$, em que D_{t+1} corresponde ao trigésimo dia do mês seguinte Obj. 3 e 4. Taxa de cumprimento dos prazos legais Obj. 5. Taxa de cumprimento dos prazos legais superiormente estabelecidos</p>

DCGA – Departamento de Instalações e Segurança

Objectivos		Meta	Resultado
1	Concluir as remodelações no Posto de Atendimento do Alverca	30-06-2011	Objectivo atingido Executado
2	Concluir as remodelações no Posto de Atendimento de Espinho	30-06-2011	Objectivo atingido Executado
3	Remodelar os Edifícios 2 e 5 no CCPA Quintanilha	30-12-2011	Objectivo não atingido (*)
4	Implementar artificios no âmbito do Sistema de Segurança Integrado	10	Objectivo não atingido Executados 7
5	Promover o registo dos sistemas CCTV na CNPD	10	Objectivo não atingido Executados 7

Observações e Constrangimentos
<p>(*) Não executado. Dependente de verbas cuja atribuição não se concretizou.</p>

Direcção Central de Informática

	Objectivos	Meta	Resultado
1	Acompanhar e participar na avaliação de Schengen	100%	Objectivo atingido 100%
2	SISII - Implementação do ICD 3.0 e validação dos sistemas (testes com o CSIS)	100%	Objectivo atingido 100%
3	SIS1+RE - Validação do sistema central (Testes com o C.SIS)	100%	Objectivo atingido 100%
4	Sirene - Implementação <i>Workflow</i> (2ª fase)	100%	Objectivo atingido 100%
5	Representação internacional - CE/EU (Taxa de ausência)	10%	Objectivo superado 1%

Observações e Constrangimentos
<p>OBJECTIVOS Indicador de medida: TCP - Taxa Conclusão Projecto = (Tarefas terminadas/tarefas planeadas)</p> <p>RECURSOS Face à escassez de técnicos e à falta de formação os resultados obtidos apenas foram possíveis pelo esforço, dedicação, empenho e profissionalismo dos recursos humanos envolvidos.</p>

DCI – Departamento de Desenvolvimento de Aplicações

Objectivos		Meta	Resultado
1	SISEF - Implementação do Sistema de informação do SEF	100%	Objectivo atingido 100%
2	Desenvolvimento e integração do Arquivo Documental no SISEF*	100%	Objectivo atingido 100%
3	Integração do SNV no VIS*	100%	Objectivo atingido 100%
4	Desenvolvimento e implementação do SIIPAI	100%	Objectivo atingido 100%
5	SIGAP - Desenvolvimento de Melhorias do Workflow (novos fluxos)	2	Objectivo superado 3
6	Actividade de manutenção aplicacional (incluindo suporte técnico) *dados de 1 de Abril a 31 Dezembro (HeldDeskDCI) Pedidos Resolvidos - 49 Total Pedidos - 49	90%	Objectivo superado 100%
7	Actividade de suporte e qualidade à emissão de Títulos de Residência	90%	Objectivo superado 98%
8	Actividade de suporte técnico aplicacional (2.ª linha)	90%	Objectivo superado 98%
9	Representação internacional na CE/EU (Taxa de ausência)	10%	Objectivo superado 0%
10	Desenvolvimento da nova Intranet	100%	Objectivo não atingido 0% Projecto não desenvolvido por indisponibilidade de recursos técnicos, por redefinição de prioridades ou por constrangimentos financeiros.
11	Desenvolvimento e implementação de novo Portal do SEF (com componente integrada de Gestão de Conteúdos) (Internet)	100%	Objectivo não atingido 0% Projecto não desenvolvido por indisponibilidade de recursos técnicos, por redefinição de prioridades ou por constrangimentos financeiros.

Observações e Constrangimentos

* Projecto não previsto no plano de actividades

OBJECTIVOS

Nota: os objectivos foram objecto de alteração por mudança de Dirigentes e por motivos de reorientação estratégica

Indicadores de medida:

- TCP - Taxa Conclusão Projecto = (Tarefas terminadas/Tarefas planeadas)
- TE - Taxa de Execução = (Nº Pedidos Resolvidos/Nº Total Pedidos)

RECURSOS

Face à escassez de técnicos e à falta de formação os resultados obtidos apenas foram possíveis pelo esforço, dedicação, empenho e profissionalismo dos recursos humanos envolvidos.

DCI – Departamento de Sistemas e Comunicações

Objectivos		Meta	Resultado
1	Comunicações – Implementação da Infra-estrutura de VOIP nas Delegações	100%	Objectivo não atingido Projecto executado a 20% A impossibilidade do SEF requerer a aquisição de circuitos e os constrangimentos financeiros para aquisição de equipamentos (requisitos primordiais) que possibilitem a implementação deste projecto foram impeditivos para a sua realização.
2	Incrementar segurança da rede do SEF através da implementação do NAC nas Delegações	100%	Objectivo não atingido Projecto executado a 30%. Alteração de prioridades por decisão superior e constrangimentos financeiros fizeram com que este projecto não fosse concluído.
3	Implementação do PASSE, em todos os Postos de Fronteiras	100%	Objectivo atingido 100%
4	Segurança - Instalação de antivírus nos PC do PEP nos Governos Cívicos	100%	Objectivo não atingido 100% Instalação da última versão de antivírus nos PC's que encontram nos Governos Cívicos.
5	Actividades de gestão e manutenção de Segurança dos sistemas e equipamentos em exploração	90%	Objectivo superado 100% *dados de 1 de Abril a 31 Dezembro (<i>HeldDeskDCI</i>) Pedidos Resolvidos - 49 Total Pedidos - 49 Desenvolvimento e implementação de actividades na área de Segurança que promoverão a realização de melhoria da Plataforma Tecnológica
6	Actividades de gestão e suporte técnico, garantindo a operacionalização dos sistemas locais e equipamentos	90%	Objectivo superado 98,70% *dados de 1 de Abril a 31 Dezembro (<i>HeldDeskDCI</i>) Pedidos Resolvidos - 1756 Total Pedidos - 1779 Desenvolvimento e implementação de actividades que promoverão a realização de melhoria da Plataforma Tecnológica
7	Actividades de Gestão e manutenção das Comunicações, garantindo as comunicações dos sistemas e equipamentos	90%	Objectivo superado 100% *dados de 1 de Abril a 31 Dezembro (<i>HeldDeskDCI</i>) Pedidos Resolvidos - 6 Total Pedidos - 6 Desenvolvimento e implementação de actividades na área de Comunicações que promoverão a realização de melhoria da Plataforma Tecnológica
8	<i>Upgrade</i> Base de Dados Análise, criação de ambiente de testes e actualização das Base de Dados do SEF para a versão 11g R2-	100%	Objectivo não atingido Projecto executado a 60% A conclusão deste objectivo requerer a realização de testes por partes das diversas aplicações. Execução prevista para 2012 face às prioridades definidas para 2011.

DCI – Departamento de Sistemas e Comunicações (Continuação)

Objectivos		Meta	Resultado
9	SEFSTAT - Melhoria da qualidade dos dados	100%	Objectivo atingido 100% a. Reorganização de Relatórios Internos b. Concessões de Nacionalidade (Abatimento) c. Fecho de Dados Estatísticos 2010 d. Publicação de Dados Estatísticos 2010 e. Resposta a INE PORDATA f. Resposta a EUROSTAT (Artigo 6º)
10	Representação Internacional - CE/EU (Taxa de ausência)	10%	Objectivo superado 0%
11	SIGAP-Workflow – * Desenvolvimento e Melhoria da Plataforma Tecnológica	80%	Objectivo superado 100%
12	HELPDESK-DCI *	100%	Objectivo atingido 100%
13	SIGRE – Eleições 2011* Suporte e Planeamento da infra-estrutura Sistema de Informação e Gestão do Recenseamento Eleitoral	100%	Objectivo atingido 100% Implementação do sistema que permitiu o reforço o da melhoria da organização da Direcção Central de Informática, com o aumento da qualidade de atendimento aos utilizadores e no registo de pedidos de suporte (via telefone, e-mail e intranet), culminando com a quantificação de métricas de produtividade.
14	Planeamento e reestruturação da Infra-estrutura do PEP*	100%	Objectivo atingido 100% Suporte à entrada do IRN na emissão de passaportes incluindo migração da BD
15	Migração dos fóruns e sites*	100%	Objectivo atingido 100% Migração, actualização de <i>software</i> e aumento de segurança
16	Política de segurança informática do Serviço*	80%	Objectivo superado 90% Elaboração de documentação de suporte a proposta.
17	NSISPT *	100%	Objectivo superado 100% Implementação de um <i>website</i> de emergência em localização remota;

Observações e Constrangimentos

* Projecto não previsto no plano de actividades

OBJECTIVOS

Nota: os objectivos foram objecto de alteração por mudança de Dirigentes e por motivos de reorientação estratégica

Indicadores de medida:

- TCP - Taxa Conclusão Projecto = (Tarefas terminadas/tarefas planeadas)

- TE - Taxa de Execução = (Nº Pedidos Resolvidos/Nº Total Pedidos)

RECURSOS

Face à escassez de técnicos e à falta de formação os resultados obtidos apenas foram possíveis pelo esforço, dedicação, empenho e profissionalismo dos recursos humanos envolvidos.

DCI – Departamento de Produção

Objectivos		Meta	Resultado
1	PASSE – Integração das consultas ao SNV e VIS (componente biográfica) e do novo leitor (regula) *	100%	Objectivo atingido 100 %
2	PASSE – Desenvolvimento de novas versões das componentes <i>BackOffice</i> e Consultas*	100%	Objectivo atingido 100 %
3	PASSE – Instalação do PASSE e do Sistema de Vistos em Timor Leste*	80%	Objectivo atingido 80%
4	APIS – Finalização do Piloto*	100%	Objectivo atingido 100 %
5	APIS – Integração no PASSE*	100%	Objectivo atingido 100 %
6	PEP – Alteração do PEP para integração do IRN e do poder de concessão atribuído ao SEF*	100%	Objectivo atingido 100 %
7	PEP – Criação da aplicação PEP-Deferimentos que permite à equipa do SEF validar e deferir os requerimentos provenientes do IRN e do SEF*	100%	Objectivo atingido 100 %
8	RAPID – Upgrade do RAPID nos aeroportos de Lisboa e Faro*	100%	Objectivo atingido 100 %
9	SIRE – Desenvolvimento da aplicação SIRE (Sistema Informático do Registo do Expediente) *	100%	Objectivo atingido 100 %
10	Actividade de Gestão de identidades *	100%	Objectivo atingido 100 % Dados de 1 de Abril a 31 Dezembro (<i>HeldDeskDCI</i>) Pedidos Resolvidos - 806 Total Pedidos - 814
11	Actividades de Operação e suporte técnico *	90%	Objectivo superado 100 % Dados de 1 de Abril a 31 Dezembro (<i>HeldDeskDCI</i>) Pedidos Resolvidos - 540 Total Pedidos - 540
12	PE – Implementação Passaporte Electrónico nos PALOP's (MOZ, GB)	100%	Objectivo não atingido 0 %
13	Representação Internacional - CE/EU (Taxa de ausência)	10%	Objectivo superado 0 %

Observações e Constrangimentos

* Projecto não previsto no plano de actividades

OBJECTIVOS

Nota: os objectivos foram objecto de alteração por mudança de Dirigentes e por motivos de reorientação estratégica

Obj. 12. Redefinição estratégica para a implementação posterior do PSPT nos PALOP (MOZ/GB)

Indicadores de medida:

- TCP - Taxa Conclusão Projecto = (Tarefas terminadas/tarefas planeadas)
- TE - Taxa de Execução = (Nº Pedidos Resolvidos/Nº Total Pedidos)

RECURSOS

Face à escassez de técnicos e à falta de formação os resultados obtidos apenas foram possíveis pelo esforço, dedicação, empenho e profissionalismo dos recursos humanos envolvidos.

Direcção Central de Imigração, Controlo e Peritagem Documental

Objectivos		Meta	Resultado
1	Aprovar instrumentos de formação nas áreas das suas atribuições.	2	Objectivo superado - Total: 6 (DIPD: 3; DIRD: 3)
2	Revisão e descrição do processo relativo à elaboração da matriz de relatório pericial a utilizar para documentação de segurança.	02-09-2011	Objectivo superado – 15-07-2011
3	Promoção da visibilidade do SEF/ DCICPD, ao nível nacional e internacional, através da participação activa e consolidada e/ou intervenção como organização em iniciativas na área da biometria e de documentação de segurança e sua utilização na gestão dos fluxos migratórios e de fronteira.	2	Objectivo superado Total: 16 (DIPD:12; DIRD 16)
4	Prosseguir o estudo que visa a Qualificação das unidades orgânicas da DCICPD (DIPD e DIRD) através da descrição de factores técnicos que lhes estão associados	1	Objectivo superado Total: 4 (DIPD: 2; DIRD: 2)

Observações e Constrangimentos

Foi retirado um IAP do contingente do pessoal da CIF atribuído à DCICPD (até Agosto de 2011) e um IA nunca se apresentou, por se encontrar em licença sem vencimento.

A Directora Central de Imigração, Controlo e Peritagem Documental, cessou funções no SEF, por aposentação, em 01 de Junho de 2011.

A Chefe do Departamento de Controlo de Emissão de Documentos cessou funções no SEF, por aposentação, em 01 de Abril de 2011. A única colaboradora que ali exercia funções, cessou a sua actividade, também por aposentação, em 01 de Setembro de 2011. Este departamento ficou, assim, sem dotação, ficando as principais actividades a ser asseguradas por elementos CAIF e CIF do DIPD e/ou DIRD.

A Direcção Central foi, interinamente, conduzida pela Chefe do DIPD, desde 01 de Junho de 2011.

- O Decreto-Lei nºs 97/2011, de 20 de Setembro (que alterou o Decreto-Lei nº 83/2000, de 11 de Maio republicado pelo DL138/2006, de 26 de Julho) transferiu para o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras a responsabilidade pela concessão da categoria comum do passaporte português em Portugal continental.

- O SEF iniciou, em 22 de Setembro, a concessão de PEP. A equipa, contou com a participação de 1 Inspector do DIPD, 1 IAP da DCICPD (que regressou em Junho à DCICPD), 1 AT que iniciou funções nesta data e 1 TS que iniciou funções em 16 de Dezembro. (A equipa contou com a actividade, em permanência, de 2 elementos do RITE/DCIPA).

DCICPD – Departamento de Identificação e Peritagem Documental

Objectivos		Meta	Resultado
1	Conceber instrumentos de formação sobre documentação de segurança, biometria e/ou dactiloscopia	2	Objectivo superado Produção de 3 instrumentos de formação
2	Descrição de factores técnicos ou de gestão para o processo de Qualificação da Unidade de Peritagem Documental (DIPD).	1	Objectivo superado Descrição de 2 processos técnicos ou de gestão
3	Revisão e descrição do processo relativo à elaboração da matriz de relatório pericial a utilizar para documentação de segurança.	Entre 20-07 e 30-07-2011	Objectivo superado Entrega em 15-07-2011
4	Promover a visibilidade do SEF, ao nível nacional e internacional, através da participação activa e consolidada e/ou intervenção como organização em iniciativas na área da biometria e de documentação de segurança e sua utilização na gestão dos fluxos migratórios e de fronteira.	2	Objectivo superado Participação em 12 eventos e/ou iniciativas

Observações e Constrangimentos

Recursos Humanos

- A reformulação/ reafecção destes recursos deve ser analisada à luz das relevantes informações, remetidas oportunamente pela Directora Central da DCICPD para a Direcção Nacional, e da Inspectoria Superior Isabel Baltazar, propósito das competências do DCEd e DIPD.
- A dotação do Departamento de Inspectores e Inspectores Adjuntos é essencial para a adequada resposta às exigências da UE relativamente entre outros à qualificação do Laboratório de Dactiloscopia (AFIS nacional)
- A reformulação dos recursos humanos do DIPD ainda não contempla o nº de IAs (6) e IAP's (6) constante no quadro II, cujo conteúdo foi calculado à luz das informações supra referidas.

Este número de IAs e IAP's é, agora, mais urgente dada a nova realidade e atribuições do DIPD, a saber:

- Laboração em regime de prevenção por despacho do Director Nacional do SEF 11/2011;
- Transferência para o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras da responsabilidade pela concessão da categoria comum do passaporte português em Portugal continental, desde Setembro de 2011, obrigou o DIPD a afectar um dos seus IAP's a esta nova atribuição (concessão do PEP);
- O destacamento do IAP Nelson Gonçalves.

São necessários três ATs para suprir as necessidades de apoio de secretariado e de registo das MC-Docs.

Não foi atendida esta necessidade que se mantém urgente, dado que o registo manual de INDocs se mantém suspenso.

Foram colocados 3 AT's provenientes do extinto Governo Civil de Lisboa que foram afectados à concessão do PEP.

Presentemente o DIPD não dispõe de nenhum AT, pois a AT Isabel Assis encontra-se funções no DIS desde Dezembro e não foi substituída.

Recursos Materiais

É necessária a substituição de um/dois PCs com maior capacidade e *software* específico de imagem.

Não foi concretizado, no entanto com a possibilidade de arquivar imagens no servidor deixou de ser relevante.

É necessário *software* de tratamento/ arquivo de imagem.

DCICPD – Departamento de Informação, Registo e Difusão

Objectivos		Meta	Resultado
1	<u>SECMC</u> : Digitalizar o acervo constituído pelo suporte físico das medidas cautelares já inseridas em SII	250 Medidas cautelares	Objectivo superado - Foram digitalizadas 1090 medidas cautelares/Alertas.
2	<u>SECMC</u> : Monitorizar e potenciar o desempenho da aplicação do SECMC	30-11-2011	Objectivo superado - Aquando da elaboração deste Relatório, em Novembro de 2011, encontravam registadas no SII/SEF um total de 61.403 medidas cautelares, provenientes dos tribunais, Governos Cíveis e OPC's. O Relatório foi apresentado a 24 de Novembro de 2011, antes do prazo determinado para o seu cumprimento.
3	Aumento da eficiência do desempenho do DIRD através de iniciativas/instrumentos que visem a melhoria do desempenho do Departamento.	1	-Objectivo superado - Foram produzidos no total, 15 iniciativas/instrumentos de gestão (quando eram exigidos 2 para superar o Objectivo) que permitirão conferir maior qualidade ao trabalho desenvolvido pelo departamento e uma interacção mais eficiente interna e externamente com outras entidades.
4	Dar início ao processo de Qualificação do Departamento, através da descrição de factores técnicos e/ou de gestão que lhes estão associados.	1 Procedimento	Objectivo superado Descritos dois (2) Procedimentos de Gestão (PG): i) INSERÇÃO ii) REVALIDAÇÃO de medidas cautelares/alertas de Pessoas.

Observações e Constrangimentos
<p>Obj. 1. A digitalização do suporte físico das medidas cautelares já inseridas em SII (digitalização do histórico) reveste particular importância para o desempenho mais eficaz das funções das UO do SEF. O universo de medidas cautelares já inseridas mas não digitalizadas ascende a cerca de 24 000 mil medidas cautelares, envolvendo um volume superior a 250 000 folhas para digitalizar. Tal volume não é realizável no curto/médio prazo pelas exigências das tarefas de rotina e pelo nº de efectivos do departamento, o que aconselharia a intervenção de uma empresa de <i>outsourcing</i> para esta finalidade.</p> <p>Obj. 3. Desenvolveram-se em 3 grandes áreas:</p> <p>NOVOS PROCEDIMENTOS – que permitam maximizarem a eficácia do investimento de digitalização: 1. Embarques OIM no PF001 – Eliminação de procedimentos redundantes; 2. Recomendações da CNPD – regram inscrição de medidas em SIS; 3. Remessa do expediente cumprido pelas UO do SEF directamente ao respectivo Tribunal; 4. SECMC: remessa das mensagens de correio electrónico de aceitação/recusa dos pedidos a validar pelo DIRD, também para as Caixas de Correio Institucionais dos Departamentos; 5. Criação do RELIM ELECTRÓNICO + Constituição de um ALERTA DE CADUCIDADE para os processos inseridos pelas Unidades orgânicas do SEF + Criação de um <i>Link</i> directo à aplicação informática das READMISSÕES; 6. Quadro semanal de tarefas e de Pendências.</p> <p>INICIATIVAS – que visam criarem novas competências na utilização de novas tecnologias: 7. Pedido de difusão de PEDIDOS DE LOCALIZAÇÃO DE PARADEIRO efectuados pela PJ ao SEF, via E-mail; 8. “Clonagem do SIRE” – Projecto em parceria com o GDRP. DIRD como projecto-piloto no âmbito do registo de expediente; 9. <i>Update</i> da aplicação informática das DECISÕES JUDICIAIS. Mais eficácia e celeridade no tratamento desta informação; 10. Actualização do <i>Link</i> do DIRD: última a actualização aos 09 -12-2011</p> <p>INSTRUMENTOS – que visam estimularem e fomentar a aplicação de normas técnicas e formadoras, numa estratégia de desenvolvimento sustentável.</p> <p>11. FORMAÇÃO MEDIDAS CAUTELARES/ALERTAS PESSOAS, ministrada às Câmaras Municipais referente ao Registo de Cidadãos Comunitários. Acção de Formação ocorrida entre Fevereiro e Março de 2011</p> <p>12. NORMA DE PROCEDIMENTO DIRD/OIM. Despacho para publicação em OS de 13.05.2011</p> <p>13. MANUAL DE FORMAÇÃO SECMC.</p> <p>14. FORMAÇÃO MEDIDAS CAUTELARES/ALERTAS PESSOAS, no âmbito da visita “Avaliação Schengen”.</p> <p>15. NORMA DE PROCEDIMENTOS MEDIDAS CAUTELARES/ALERTAS PESSOAS – 4ª REVISÃO - Foi implementado um novo instrumento de gestão que consiste na elaboração semanal de um Quadro de tarefas para a Equipa de colaboradores CAIF (inserção de dados) permitindo a quem dirige, <i>dosear</i> a intensidade de tempo e número de recursos a afectar a cada uma das áreas prioritárias de trabalho. Neste Quadro de distribuição de tarefas é igualmente contemplado em sistema de <i>roulement</i> o Apoio Administrativo que consiste na tarefa de reunião/análise/divisão dos documentos que chegam por via postal, correio electrónico, fax, ao departamento, para depois ser tratado por todos os elementos da Equipa.</p>

Direcção Central de Investigação, Pesquisa e Análise de Informação

Objectivos		Meta	Resultado
1	Consolidar a vertente informativa, analítica, processual e ferramentas de investigação, sustentada nas novas tecnologias IT	31-12-2011	Objectivo atingido Concluída a fase de programação pela DCI, no que toca ao módulo de Investigação Criminal do SIIPAI conforme previsto
2	Reforçar a cooperação internacional com instituições europeias e internacionais e serviços congéneres	31-08-2011	Objectivo superado Aumentou a presença do SEF nos AWF da Europol, com participação em mais dois <i>target groups</i> , e nº de NUPC's objecto de troca de informação com aquela instituição Europeia via OL na UNE. Também relativamente ao GNI, houve um aumento exponencial na troca de informação que subiu além dos 100%
3	Realizar acções de formação específica para a investigação e análise criminal	31-08-2011	Objectivo superado Elementos da DCIPAI participaram em 14 acções de formação até á data estipulada
4	Adquirir material técnico-operacional específico	31-12-2011	Objectivo atingido 30 Rádios SIREP 01 Telemóvel 3 Câmaras
5	Implementar uma unidade cibercrime nos crimes da competência do SEF	31-07-2011	Objectivo atingido A implementação desta unidade específica fundamenta-se com a abertura de 02 NUIPC específicos

Observações e Constrangimentos
<p>Recursos Humanos Importa proceder à substituição de elementos que saíram da DCIPAI (exercício de funções noutros sectores ou licenças de longa e curta duração).</p> <p>Recursos Materiais Em termos de viaturas, afigura-se necessária a substituição de grande parte das mesmas, atenta a excessiva utilização ao longo dos anos. No que respeita a material de informática, importa proceder à renovação do parque informático, bem como à aquisição de <i>software</i> especializado de investigação criminal. Importa também proceder à distribuição de equipamento e <i>software</i> de imagem, bem como material técnico-operacional diverso.</p>

Objectivos		Meta	Resultado
1	Diminuir o nº de processos pendentes em pelo menos 50%	50%	Objectivo não atingido 22%
2	Proceder ao tratamento de todos os processos ainda pendentes na aplicação GesNacionalidade (que antecedeu o SIGNAC)	100%	Objectivo superado
3	Instruir os Pedidos de Estatuto de Igualdade (Acordo de Porto Seguro)	100%	Objectivo superado
4	Concluir até ao final do 1º semestre dos processos de nacionalidade de competência do SEF nos termos da anterior Lei da Nacionalidade	100%	Objectivo superado

Observações e Constrangimentos

O Departamento de Nacionalidade apesar de ter sido desprovido de dois funcionários ao longo do ano de 2011, conseguiu praticamente duplicar o n.º de processos tratados relativamente ao ano transacto, contudo não foi suficiente para superar o objectivo. Quanto ao 2º objectivo, pese embora o enorme esforço efectuado nesta matéria, revelou-se impossível avaliá-lo com seriedade uma vez que a aplicação SIGNAC não permite retirar esses dados. Quanto aos objectivos 3º, 4º e 5º, os processos não concluídos devem-se a razões não imputáveis a este Departamento, nomeadamente, por se encontrarem a aguardar a junção de documentos, quer pelo requerente, quer pelo Tribunal, etc. pelo que considero em todas estes casos, objectivo superado. Para terminar, volto a reforçar que as consultas obrigatórias efectuadas à DCIPAI e às Direcções Regionais continuam a ser efectuadas através do envio de listagens Excel. O estabelecimento de uma ligação informática de consulta imediata por parte do DN teria impacto relevante no que respeita à diminuição do tempo de tratamento dos processos de aquisição da nacionalidade pela via do casamento.

Obj. 1. Total de pendentes transitados de 2010 24.601 + Processos entrados em 2011 – 28.671- Total 53.272; Processos Tratados 34.086 – N.º Processos Pendentes 19.186 – 22%.

Obj. 2. Foram emitidas todas as respostas aos processos pendentes e passíveis de instrução, tendo esta aplicação sido encerrada em 15-04-2011 e os processos que aguardam diligências sido transferidos para a aplicação SIGNAC

Obj. 3. Entraram 1256 Processos, tendo sido concluídos 1227, dos quais 29 se encontram pendentes a aguardar junção de documentos pelos requerentes

Obj. 4. Dos 24 Processos pendentes existentes, 13 foram concluídos, estando os restantes 11 a aguardar a remessa das Certidões de Sentença.

Departamento de Operações

Objectivos		Meta	Resultado
1	Instruir de processos de Concessão de Autorização de Residência ao abrigo do Artigo 123º da Lei 23/2007, de 4 de Julho, desde que o pedido esteja devidamente acompanhado dos documentos exigíveis	Média de 7 dias úteis	Objectivo superado (média de 5 dias)
2	Instruir processos de Concessão de Autorização de Residência ao abrigo do Artigo 109º da Lei 23/2007, de 4 de Julho, desde que o pedido esteja devidamente acompanhado dos documentos exigíveis	Média de 7 dias úteis	Objectivo superado (média de 5 dias)
3	Instruir processos de Concessão de Autorização de Residência ao abrigo do nº 2 do artigo 89º da Lei 23/2007, de 4 de Julho, desde que o pedido esteja devidamente acompanhado dos documentos exigíveis	Média de 7 dias úteis	Objectivo atingido (média de 7 dias)

Observações e Constrangimentos
<p>Obj. 1. Entraram 720 pedidos de concessão de AR, destes 634 encontram-se concluídos, os restantes 86 encontram-se com proposta de decisão ou a aguardar entrega de documentos.</p> <p>Obj. 2. Entraram 30 pedidos de concessão de AR, 16 estão concluídos, os restantes 14 aguardam documentos ou Informação de outras entidades.</p> <p>Obj. 3. Entraram 135 pedidos de AR, 90 encontram-se concluídos, os restantes 45 encontram-se com proposta de decisão, a aguardar documentos ou outras diligências, nomeadamente a empresas constituídas recentemente.</p> <p>Para o apuramento dos resultados, apenas são considerados para os pedidos que estejam devidamente acompanhados dos documentos exigíveis.</p> <p>No decurso de 2009 foram instruídos cerca de 2650 processos e em 2010 foram instruídos cerca de 800 processos e cerca de 300 aguardam instrução. O Departamento possuiu somente dois técnicos superiores que acumulam a função de instrutores com a necessidade de assegurar todo o trabalho administrativo do Departamento, dado o mesmo não possuir um único funcionário administrativo. Deste facto, alertei a Direcção, assinalando que esta significativa redução de pessoal, de cinco elementos, em 2009, para três, em 2010, iria acarretar uma inevitável redução de tempo útil dedicado à instrução processual, por parte das técnicas superiores, que devo realçar mantêm uma dedicação e um excelente desempenho, que contudo não se compadece com o volume de trabalho deste Departamento. Assim, alertado de novo para a necessidade de reforço do Departamento em meios humanos, nomeadamente um funcionário administrativo, e acutelando contudo a hipótese desse reforço se verificar de todo impossível, o prazo para conclusão dos processos terá de passar para 25 dias úteis</p>

Departamento de Planeamento e Formação

Objectivos		Meta	Resultado
1	Publicitar o QUAR SEF 2011 nos prazos definidos	3 Dias	Objectivo superado Recepção despacho de aprovação: 04-04-2011; Proposta para publicitação: 04-04-2011
2	Elaborar o Relatório de Actividades 2010	15-04-2011	Objectivo superado Data remessa à DN: 14-04-2011
3	Elaborar o RASI 2010	3 Dias	Objectivo superado Data remessa à DN:04-02-2011
4	Elaborar o RIFA 2010 com nova estrutura	30-06-2011	Objectivo superado Data remessa à DN: 28-06-2011
5	Elaborar Histórico Estatístico de População Residente (<i>stock</i>)	31-09-2011	Objectivo superado Data de colocação na Intranet do DPF: 05-08-2011
6	Implementar o Projecto REM 2011	[75%, 80%]	Objectivo superado Execução Física: 93,50%
7	Rever e consolidar o Glossário Europeu de Imigração e Asilo (versão portuguesa)	31-08-2011	Objectivo superado Glossário remetido à CE a 24-08-2011
8	Promover a qualificação dos colaboradores do SEF	[40%, 50%]	Objectivo superado 60,27% (807 formandos / 1339 colaboradores)
9	Promover a realização de formação no âmbito da Avaliação SIS-SIRENE	4.º Trimestre	Objectivo superado Informação 193/DPF/NF/11, de 19-07-2011. Contou com três acções e 55 formandos
10	Preparar ferramenta de formação e-learning "Avoid Fraud"	3.º Trimestre	Objectivo superado Informação 198/DPF/NF/11, de 02-08-2011. Contou com 17 formandos
11	Realizar duas acções de formação no âmbito da cooperação nacional e internacional na formação	2 Acções de formação	Objectivo superado 16

Observações e Constrangimentos
<p>Nota às métricas de avaliação e à concretização dos objectivos</p> <p>Obj. 1. O prazo definido decorre após recepção do Despacho de Aprovação pela Tutela.</p> <p>Obj. 3. O prazo é definido anualmente pelo GCS-SSI. A verificação do resultado é referente à remessa à Direcção do SEF do documento.</p> <p>Obj. 11. Meta sujeita a validação em consonância com o Programa de Cooperação MAI/IPAD para 2011.</p> <p>O desenvolvimento do Programa de Cooperação MAI/IPAD para 2011 permitiu que fossem realizadas 5 acções de formação – 2.ª fase de Formação de Formadores – em Angola (3: dactiloscopia; técnicas de intervenção e fiscalização policial; fronteiras marítimas) e em Cabo Verde (2: documentação de segurança; fronteiras aéreas).</p>

Serviços Descentralizados

Direcção Regional dos Açores

Objectivos		Meta	Resultado
1	Aumentar a validação e verificação no controlo de passageiros nos Postos de Fronteira Internacionais	5%	Objectivo atingido 5%
2	Assegurar o cumprimento do prazo de decisão do pedido de concessão de autorização de residência dentro dos limites legalmente fixados.	30 Dias	Objectivo superado 14 Dias
3	Aumentar o n.º de identificados pelo SEF no âmbito de acções de fiscalização e investigação (face à média do triénio 2008-2010)	5%	Objectivo superado 78%
4	Aumentar o número de operações de carácter pluriregional, em que participam pelo menos três Departamentos do SEF.	5%	Objectivo superado 4
5	Efectuar fiscalização nas restantes ilhas onde o SEF não está representado incluindo deslocação sazonal à Ilha das Flores (controlo de Fronteira) no período de época alta do iatismo.	5%	Objectivo atingido. 50 Pessoas fiscalizadas.

Observações e Constrangimentos

Obj. 1. O PF 006 permaneceu impedido de ser envolvido no projecto em apreço, em virtude de não ter disponível o equipamento adequado.

Obj. 2. A severa diminuição do quadro de pessoal técnico administrativo em exercício de funções na área da Direcção Regional dos Açores representou uma redução percentual de cerca de 35% do total dos efectivos deste quadro de pessoal. Estando aqueles maioritariamente afectos às tarefas de atendimento ao público e instrução de processos na vertente documental, será esta a área prioritariamente atingida. Termos em que, na área documental, o ano de 2011 representará um “ano zero” relativamente aos padrões de desempenho habitualmente alcançados pela D.R. Açores, não sendo por isso possível assumir quaisquer compromissos de melhoria da qualidade dos serviços prestados que tenham como referência os resultados obtidos nos anos anteriores.

Obj 5. Redefinição estratégica tendo sido efectuada uma deslocação sazonal à Ilha do Pico (50 pessoas fiscalizadas).

Direcção Regional do Algarve

Objectivos		Meta	Resultado
1	Efectuar uma auditoria sobre o sistema de gestão do sector administrativo	100%	Objectivo superado - Quadro de tarefas de funcionários; - Fluxograma de processo; - Fluxograma de doc. em <i>Workflow</i>
2	Efectuar uma auditoria incidente no inventário do património móvel da DRA	100%	Objectivo não atingido Por aguardar remessa de inventário da DCGA
3	Implementar um sistema de controlo interno do património móvel da DRA	100%	Objectivo atingido Aplicação informática de registo e controlo de bens móveis
4	Criar página da internet da DRA com possibilidade de reclamação electrónica	100%	Objectivo não atingido Por estar dependente de outra UO (DCI)
5	Desenvolver política de imagem dos postos de atendimento da DRA	100%	Objectivo superado - Implementação sistema SIGAP na Del. Tavira; - Redução dos prazos de agendamento para o dia seguinte na Del. de Albufeira
6	Promover a aproximação com os cidadãos	1 Reunião	Objectivo superado 3 Reuniões (CLAI/ Portimão; CLAI / Albufeira; CNAI / Faro)
7	Prosseguir com o plano de recuperação de processos pendentes	50%	Objectivo superado Concluídos 100% dos pendentes (99 PEA; 39 PCO; 1725 PI)
8	Aumentar o número de acções de fiscalização	5%	Objectivo superado (2010: 1995 / 2011: 2430 = + 21.5%)
9	Aumentar os resultados das acções de fiscalização realizadas	8%	Objectivo superado (2010: 46.281 / 2011: 51.971= + 12%)
10	Aumentar o nível de qualidade da investigação criminal	100%	Objectivo superado Em todos os processos em curso, foram realizadas diligências de investigação, num total de 1036
		95%	Objectivo superado Não foi devolvido pelo MP, nenhum processo por motivo de erro
		100%	Objectivo superado Nº de inquéritos distribuídos pelo MP à DRA – 52 / Nº de inquéritos concluídos e remetidos ao MP - 65
		1 Parceria	Objectivo superado 2 Parcerias c/ EUROPOL
11	Aumentar a validação e verificação no controlo de passageiros nos Postos de Fronteira Internacionais	25%	Objectivo superado (2010: 209712 / 2011: 273868 = + 64167 / 32%)
12	Promover a intensificação da utilização do PASSE e SMILE	1	Objectivo não atingido Por motivo não imputável à DRA
13	Reduzir os custos correntes de funcionamento;	2%	Objectivo superado (2010: 54.015,90/ 2011: 30.005,28 = - 24.010,62E/ - 44%)
14	Aumentar as receitas	2%	Objectivo não atingido Por motivo não imputável à DRA (2010: 2.225.982,04/ 2011: 2.074.496,96)
15	Promover a qualificação profissional dos colaboradores	3	Objectivo superado 4 Acções (Tiro; SISEF; <i>Cyber Crime</i> ; <i>E-Learning</i> sobre documentação segurança)
16	Desenvolver a participação no processo de decisão	12 Reuniões Chefias	Objectivo superado 14 Reuniões
17	Aumentar os níveis de satisfação dos funcionários	2 Acções	Objectivo atingido 2 Acções realizadas
18	Desenvolver parcerias estratégicas	2 Parcerias	Objectivo atingido - Debate sobre segurança, 9 Novembro, Org. Teia de Ideias; - Seminário “Gestão de emprego e imigração em tempo de crise”, 22Nov, Org. Odiana
19	Desenvolver a imagem externa do Serviço e a aproximação aos cidadãos	16 Acções	Objectivo não atingido Por depender do obj. 4

Observações e Constrangimentos
<p>Objectivos</p> <p>Obj. 5. Taxa de execução: N.º departamentos com atendimento ao público com painéis informativos colocados / N.º departamentos com atendimento ao público</p> <p>Obj. 7. Taxa de execução: N.º Processos Pendentes Instruídos / N.º de Processos Pendentes Totais</p> <p>Obj. 10. Taxa de devolução de processos com erro = Processos Devolvidos com erro pelo MP / Processos Remetidos para Ministério Público</p> <p>Nível de eficiência = (N.º processos relevantes iniciados, número de diligências efectuadas, número de relatórios intercalares) X tempo/meios empregues.</p> <p>* O presente objectivo pretende a aferição do nível de eficiência actual, para no futuro serem desenvolvidas acções de melhoria.</p> <p>Parcerias de investigação criminal: Equipas mistas e utilização de ferramentas de cooperação judiciária internacional em matéria penal</p> <p>Taxa de passageiros controlados através do RAPID/Sistema Passe: UE e EEE controlados no RAPID / Total de UE e EEE controlados</p> <p>Obj. 17. N.º de acções de motivação (gestão participada, actividades <i>team building</i>, etc.), promovidas pela Directora Regional.</p> <p>Obj. 18. N.º de acções/palestras realizadas no âmbito de parcerias (CEJ e/ou PGR)</p> <p>Obj. 19. N.º de apresentações da DRA no âmbito de Contratos Locais de Segurança (16), da articulação com Associações de Imigrantes e dos programas “SEF vai à escola” e “SEF em Movimento”</p> <p>Recursos Humanos: Necessidade de reforço do número de colaboradores</p> <p>Recursos Materiais</p> <p><u>Transporte:</u> necessidade de renovar parte da frota automóvel, nomeadamente algumas viaturas caracterizadas, bem como reforçar com novas viaturas de 9 lugares.</p> <p><u>Equipamento Informático:</u> necessidade de renovar e reforçar o parque informático, bem como proceder à instalação de novas ferramentas tecnológicas específicas para a investigação e análise.</p>

Direcção Regional do Centro

Objectivos		Meta	Resultado
1	Aumentar o nº de acções "SEF vai à Escola"	10%	Objectivo superado Em + 178,6%, com 78 TR emitidos face a 28 do ano 2010
2	Harmonizar e padronizar procedimentos a nível da Documentação	100%	Objectivo atingido Com a produção de 3 relatórios de verificação
3	Incrementar o nº de acções de fiscalização a unidades hoteleiras	10%	Objectivo superado Em + 411,11%, com 92 acções efetuadas face a 18 do ano 2010
4	Melhorar a articulação operacional entre departamentos da D.R. Centro	12 Acções	Objectivo superado Em + 166,7%, com um total de 32 acções conjuntas
5	Melhorar a gestão contabilística através da realização de acções de verificação por departamento	100%	Objectivo atingido Com 8 acções efetuadas, incluindo o PA Fig. . Foz
6	Melhorar o sistema de análise e informação da D.R. Centro	12 Relatórios	Objectivo superado Em + 41,7%, com 17 relatórios produzidos

Direcção Regional de Lisboa, Vale do Tejo e Alentejo

Objectivos		Meta	Resultado
1	Aumentar a desmaterialização de processos face ao ano anterior	20%	Objectivo não atingido Cf "Observações e constrangimentos".
2	Aumentar o número de beneficiários do Programa SEF em Movimento	20%	Objectivo atingido Taxa: +20% (2010=705 utentes / 2011=851)
3	Direccionar a acção fiscalizadora para áreas geográficas sensíveis em termos dos níveis de criminalidade verificados	10%	Objectivo superado Taxa: +15,2% (2010=2651 acções; 2011=3054 acções)
4	Aplicar o SCO (Sistema Informático de contra-ordenações) a toda a DRLVTA	20%	Objectivo superado Todos os PCO levantados na DRLVTA foram registados no SCO – implementação a 100%.
5	Reduzir os gastos inerentes à actividade administrativa	3%	Objectivo superado Cf "Observações e constrangimentos".
6	Reduzir os gastos inerentes à actividade operacional	3%	Objectivo superado Combustíveis - redução dos gastos 3,78%. Telemóveis - redução dos gastos 24,39%.
7	Diminuir o prazo médio de instrução processual	5%	Objectivo superado Taxa: - 8% (2010= 22dias/2011= 20dias - redução de 8%)
8	Reduzir o tempo médio de atendimento	5%	Objectivo superado Taxa: - 6% (2010=25min./2011=23,5min)

Observações e Constrangimentos
<p>- As sucessivas restrições orçamentais impostas ao longo do ano poderiam ter gerado entropia no normal funcionamento desta Unidade Orgânica, não tendo sucedido devido a uma gestão com rigor e excelência permitiram que o funcionamento da Unidade e a respectiva superação de objectivos. Como principais constrangimentos haverá a referir a dotação financeira para os consumíveis (papel e tonner's), entre outras rubricas.</p> <p>- Obj. 1. Constrangimentos financeiros impediram a plena concretização do objectivo. No entanto, importa referir que foram digitalizados 135.100 processos das delegações de Cascais, Santarém e Setúbal, correspondendo a aproximadamente 40% dos processos destas unidades.</p> <p>- Obj. 5. (objectivo partilhado): A aplicação informática necessária para o efeito (SIRE) ainda está em desenvolvimento, não se encontrando reunidos os demais pressupostos nomeadamente formação externa especializada.</p> <p>- Obj. 6. Deve considerar-se superado em virtude do não fornecimento de consumíveis (nomeadamente papel A4 e tonner) por longo período de tempo, por força das restrições orçamentais impostas ao longo do ano, com implicações, de resto, no bom funcionamento do serviço.</p> <p>- Obj 7. Foi considerado superado tendo em conta que, nos combustíveis a redução dos gastos foi de 3,78% (2010=72.210,40€/2011=69.479,16€) e nos telemóveis, a redução dos gastos foi de 24,39% (2010=21.519,49€/2011=16.271,59€).</p>

Direcção Regional da Madeira

Objectivos	Meta	Resultado
------------	------	-----------

1	Realizar acções de formação para elementos de outras Forças e Serviços de Segurança (PSP, PJ,BF,SIS e EP) da Madeira nas áreas do direito de estrangeiros, documentos de viagem, vistos e fraude documental *	1 Acção	Objectivo não atingido Restrições de ordem orçamental condicionaram as viagens dos possíveis formadores à RAM, pelo que não foi possível dar formação nas áreas previstas.
2	Reduzir em 10% o tempo de instrução e decisão dos requerimentos de renovação de ARs temporárias	10%	Objectivo superado Redução de 37,91% No ano de 2010 foram decididos 501 pedidos de renovação de autorização de residência temporária, cujo tempo de instrução e de decisão foi de 27,75 dias. No ano de 2011 foram decididos 775 pedidos de renovação de autorização de residência temporária, cujo tempo de instrução e decisão foi de 17,23 dias.
3	Reduzir em 5% nos gastos em material de escritório comparativamente ao ano de 2010	5%	Objectivo superado Redução de 9,5% Atendendo a que no ano de 2010 o valor gasto nesta rubrica foi de 1.812.12€ e no ano de 2011 foi de 1.639.55€, verificamos a redução dos gastos em 9,5%.
4	Aumentar o número de acções de fiscalização realizadas em 5%	5%	Objectivo superado Aumento de 16% No ano de 2010 haviam sido efectuadas 81 acções. No ano de 2011 foram efectuadas 94. Acções 2011 representam um aumento de 16% relativamente às efectuadas no ano 2010

Observações e Constrangimentos

OBJECTIVOS

Obj. 1. Este objectivo visa permitir a elementos de outras FSS um melhor conhecimento dos procedimentos inerentes à identificação de cidadãos estrangeiros. A formação sobre fraude documental depende da autorização para colaboração de formador do DIPD.

Direcção Regional do Norte

Objectivos	Meta	Resultado
1 Reforçar a actividade fiscalizadora da Direcção Regional do Norte	5%	Objectivo superado 241% A evolução foi de 68 acções de fiscalização em 2010 para 232 em 2011
2 Promover a celeridade na análise e emissão de pareceres à concessão de vistos	7 Dias	Objectivo superado 3 Dias
3 Promover a celeridade na instrução e decisão de pedidos de reagrupamento familiar	30	Objectivo superado 20
4 Reforçar a actividade fiscalizadora da Direcção Regional do Norte	50 Acções	Objectivo superado 426 Acções

Observações e Constrangimentos

- Uma das duas prioridades absolutas da Direcção Regional do Norte é a alteração do horário em vigor do PF003 do Aeroporto Francisco Sá Carneiro, com o necessário aumento da actual carga horária, atendendo a que o horário em causa obriga a constantes e numerosos reforços por parte do efectivo afecto ao DRIF, situação que tem provocado há já muito tempo uma quase total inoperância ao nível da fiscalização, dos afastamentos e da investigação (com mais de 170 inquéritos em investigação). Esta realidade foi parcialmente minimizada através do fim da gestão integrada de pessoal.
- A outra grande prioridade é a rápida mudança de instalações da actual sede da Direcção Regional, edifício degradado e sem um mínimo de condições de dignidade para os funcionários - é absolutamente imperioso que as obras da nova sede se iniciem e concluam com a máxima urgência.
- É necessário o reforço da Delegação de Bragança com mais um inspector-adjunto.
- Por último, uma chamada de atenção para o facto dos actuais 25 funcionários administrativos (TS e AT) da sede da Direcção Regional, 15 estarem a concorrer para outros serviços onde vislumbram melhores perspectivas de progressão na carreira.



RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2011

ANEXO 3

Balanço Social

SERVIÇO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

BALANÇO SOCIAL

2011



Ficha Técnica

O presente relatório referente ao balanço social foi elaborado pelo Departamento de Planeamento e Formação (Núcleo de Planeamento).

Chefe do Departamento: João Ataíde

Chefe do Núcleo de Planeamento: Pedro Dias

Apoio Técnico:

Joaquim Estrela (DPF/NP)

Alexandra Ramos Bento (DPF/NP)

Luís Azambuja Martins (DPF/NP)

Rui Machado (DPF/NP)

Ana Paula Gouveia (DCGA/DGARH)

Teresa Arteiro (DCI)

Apoio Administrativo

Carla Francisco

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

Contactos

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
Av. do Casal de Cabanas,
Urbanização Cabanas Golf, N.º 1, Torre 3, Piso 2
2734-506 Barcarena, Oeiras

Telefone: 214 236 200 / 965 903 600
Fax: 214 236 640
E-Mail: sef@sef.pt
Sítio Internet: www.sef.pt

Índice

Índice	100
Introdução.....	102
Estrutura orgânica.....	103
Recursos humanos: efectivo, género, carreiras e vínculos.....	104
Estrutura etária	105
Antiguidade na função pública	106
Estrutura habilitacional.....	107
Admissões	108
Saídas definitivas.....	108
Absentismo	109
Formação	111
Horários.....	112
Encargos com pessoal.....	113
Indicadores sociais	114
Conclusões	115

Página propositadamente deixada em branco

Introdução

Por força do Decreto-Lei n.º 196/96, de 9 de Outubro, o Balanço Social tem carácter obrigatório para a generalidade dos organismos da Administração Pública. Trata-se de um instrumento de gestão e planeamento estratégico revelador da actuação da organização em torno das noções de responsabilidade social e transparência da informação na área dos recursos humanos.

A valorização dos recursos humanos no SEF tem sido uma das prioridades da sua Direcção, com uma aposta clara na qualificação, adequação de perfis às funções e gestão das motivações profissionais. Não obstante, a conjugação de diversos factores exógenos é de ordem a dedicar especial atenção à política de recursos humanos, de forma a assegurar a adequada proporção e renovação do pessoal do Serviço.

O SEF é um Serviço de Segurança que actua no quadro da política de segurança interna na área da imigração e asilo, com uma componente de órgão de polícia criminal, estando dotado de um conjunto diverso de carreiras para a prossecução da sua missão e garantir uma resposta pró-activa aos novos desafios da imigração num espaço alargado de liberdade, segurança e justiça.

Atentos os propósitos subjacentes ao Balanço Social e tal como nos anos anteriores, optou-se por uma abordagem sucinta, predominantemente gráfica e de fácil leitura.

Estrutura orgânica

O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) é um serviço de segurança integrado no Ministério da Administração Interna (MAI) que, no quadro da política de segurança interna, tem por objectivos fundamentais assegurar o controlo das pessoas nas fronteiras, dos estrangeiros em território nacional, a prevenção e o combate à criminalidade relacionada com a imigração ilegal e tráfico de seres humanos⁴⁸, promover, coordenar e executar as medidas e acções relacionadas com estas actividades e com os movimentos migratórios⁴⁹, gerir os documentos de viagem de cidadãos nacionais e de identificação de estrangeiros e proceder à instrução dos processos de pedido de asilo (figura 1). Em 2011, o SEF adquiriu novas competências na área da emissão de passaportes, centralizando numa única entidade todo o processo da cadeia de identidade (registo/produção/emissão/controlo) do Passaporte Electrónico Português (PEP)⁵⁰.

O SEF tem por missão assegurar o controlo das pessoas nas fronteiras, dos estrangeiros em território nacional, a prevenção e o combate à criminalidade relacionada com a imigração ilegal e tráfico de seres humanos, gerir os documentos de viagem e de identificação de estrangeiros e instruir os processos de pedido de asilo, na salvaguarda da segurança interna e dos direitos e liberdades individuais no contexto global da realidade migratória.

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

⁴⁸ Cf. Lei Orgânica do SEF, Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de Outubro (Artigo 1º, n.º s 1 e 2); Lei Orgânica do MAI, do Decreto-Lei n.º 126-B/2011, de 29 de Dezembro (Artigo 7º); QUAR para o SEF

⁴⁹ Entre outras actividades, destacam-se a prevenção e repressão da criminalidade relacionada com a imigração ilegal e o tráfico de pessoas; a investigação de crimes de auxílio à imigração ilegal, angariação de mão-de-obra ilegal e outros com eles conexos, nomeadamente o crime de tráfico de pessoas (sem prejuízo das atribuições de outras entidades); a instrução de processos administrativos de expulsão e execução dos respectivos afastamentos, bem como dos decorrentes de decisões judiciais de expulsão; a decisão de readmissões de estrangeiros; a instrução de processos de concessão do estatuto de igualdade; a decisão de aceitação da análise dos pedidos de asilo e instrução de processos de concessão do estatuto de refugiado; validação da estadia de estrangeiros em território nacional (concessão e prorrogação dos títulos adequados, prorrogação de vistos, emissão de pareceres relativamente a vistos consulares e reconhecimento do direito ao reagrupamento familiar e do estatuto de residente de longa duração).

⁵⁰ Decreto-Lei n.º 97/2011, de 20 de Setembro e Portaria n.º 270/2011, de 22 de Setembro.

Recursos humanos: efectivo, género, carreiras e vínculos

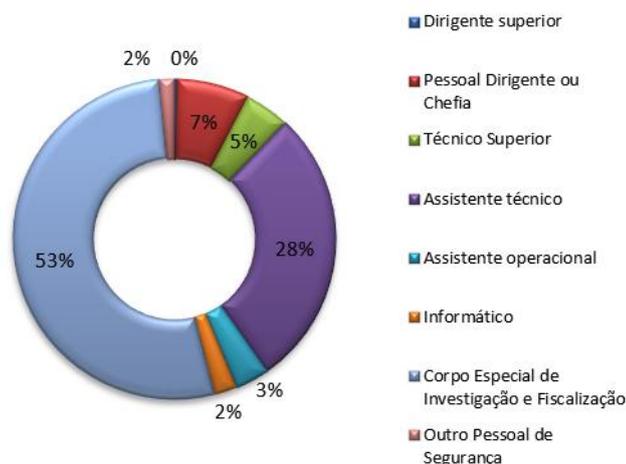
Confirmando a tendência já detectada nos anos anteriores, o ano de 2011 ficou marcado pelo decréscimo do número de colaboradores. Assim, o número total de colaboradores do SEF em 31/12/2011 era de 1338 (em 2010 era de 1364, o que representa um decréscimo de 1,91%), com uma repartição por género feminino de 583 (604 em 2010) e masculino de 755 (760 em 2010) trabalhadores.

A distribuição por carreira é claramente marcada com a predominância da carreira do “Corpo Especial de Investigação e Fiscalização”, com 703 elementos (697 em 2010). Desagregando por género verifica-se que o feminino é em menor número, 135 (134 em 2010), do que o masculino que totaliza 568 colaboradores (563 em 2010), correspondendo a cerca de 53% dos efectivos totais (Figura 1).

A carreira com a segunda maior representatividade é a de “Assistente Técnico”, com 377 elementos repartida por género da seguinte forma: feminino 308 (315 em 2010), e masculino 69 (72 em 2010), representando cerca de 28,18% do efectivo. A terceira carreira com maior representatividade é a de “Pessoal Dirigente ou Chefia” com cerca de 7,25% do efectivo, facto que poderá encontrar justificação na dispersão geográfica (serviços descentralizados), bem como na redução do efectivo. Analisando esta carreira por género constata-se que o masculino é tendencialmente mais numeroso, 54 colaboradores masculinos *versus* 43 colaboradores femininos.

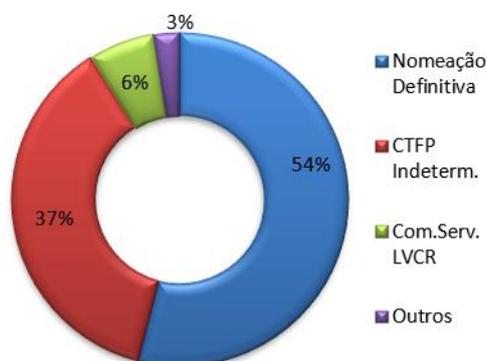
A presente estrutura do efectivo é semelhante à de 2010, sendo de salientar, ainda assim, o aumento do peso relativo da Carreira Especial de Investigação e Fiscalização (+2% em relação ao ano anterior), embora resulte, sobretudo, do decréscimo do efectivo.

Figura 1 – Colaboradores por Carreira



Por tipo de vínculo jurídico de emprego, o mais relevante é o de “Nomeação Definitiva” com cerca de 54% dos efectivos, num total de 722 colaboradores (718 no ano transacto). Com cerca de 37% evidencia-se o regime de “Contrato de Trabalho em Funções Públicas por tempo indeterminado (CTFP)”, num total de 497 colaboradores (515 em 2010).

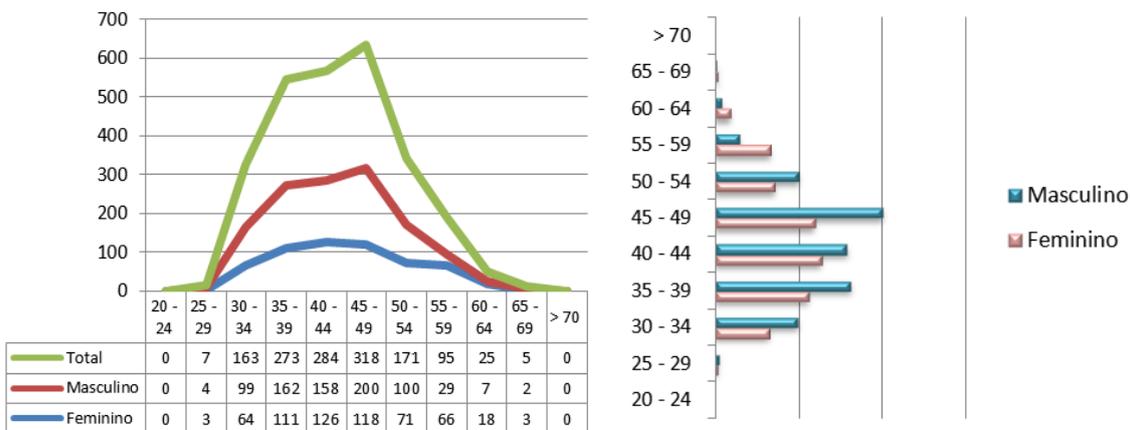
Figura 2 – Vínculo jurídico dos colaboradores



Estrutura etária

Cerca de 75% dos colaboradores do SEF (1003) têm até 49 anos de idade. A média de idades é de 44,21 anos, sendo que metade dos funcionários tem até 44,24 anos (mediana). De notar, neste contexto, a tendência de envelhecimento que se tem verificado nos últimos anos, em razão da não renovação de efectivos.

Figura 3 – Estrutura Etária



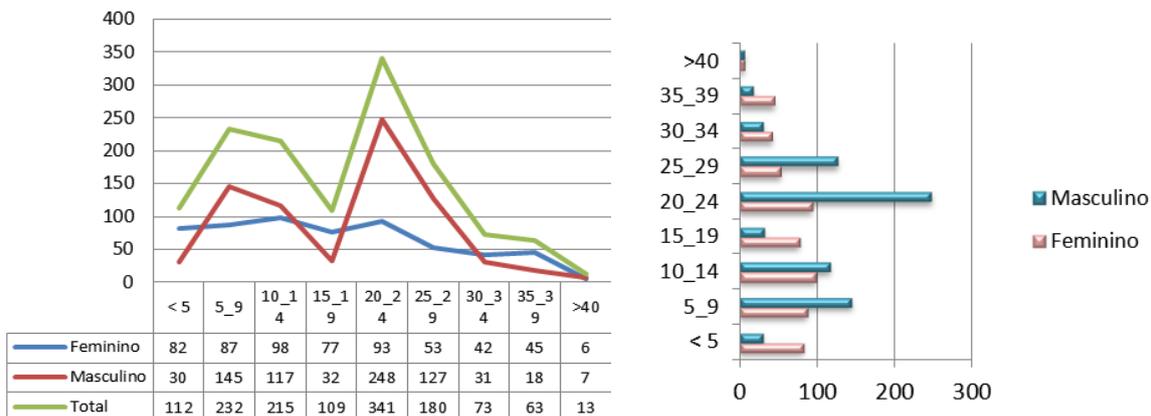
No que respeita à dispersão das idades face à média, o desvio padrão é de 7,69 anos. Considerando a amplitude interquartis de cerca de doze anos, metade dos colaboradores tem idade entre os 37,71 anos (Quartil 1) e os 49,40 (Quartil 3).

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

Antiguidade na função pública

Em consonância com a estrutura etária do efectivo do SEF, 78% dos trabalhadores tem uma antiguidade de menos de 25 anos como funcionários ou agentes públicos (1049).

Figura 4 – Antiguidade da Função Pública



A média de antiguidade dos colaboradores é de 18,33 anos, sendo que metade dos trabalhadores tem até 19,62 anos de trabalho. A dispersão face à média é de 14,32 anos (desvio padrão), sendo a amplitude interquartil de cerca de 16 anos. Assim, metade dos colaboradores tem entre 7,6 (Quartil 1) e 23,24 anos (Quartil 3) de antiguidade.

Estrutura habilitacional

Pela observação da figura 5 conclui-se que 469 colaboradores do SEF possuem habilitação superior, (35,05% do universo), o que significa um ligeiro acréscimo face à ponderação no ano anterior (34,09%). Da observação dos dados recolhidos verificou-se que 743 colaboradores são detentores de habilitação a nível do ensino secundário o que corresponde a 55,53%, representando, neste caso, um ligeiro decréscimo face a 2010, que era de 55,79%. Para último, no que concerne à “Escolaridade Obrigatória”⁵¹, foram registados apenas 90 colaboradores, que possuem entre seis a nove anos de escolaridade obrigatória.

Figura 5 – Nível Habilitacional e Género

Nível Habilitacional	Feminino	Masculino	Total
Mestrado	5	5	10
Licenciatura	216	222	438
Bacharelato	9	12	21
Doze anos de escolaridade	188	334	522
Onze anos de escolaridade	75	146	221
Nove anos de escolaridade	40	15	55
Seis anos de escolaridade	25	10	35
Quatro anos de escolaridade	24	9	33
Outro	1	2	3
TOTAL	583	755	1338

⁵¹ De notar que a escolaridade obrigatória e o ensino secundário sofreram alterações com a Lei de Bases do Sistema Educativo (Lei n.º 46/86, de 14 de Outubro), tendo a escolaridade obrigatória passado a nove anos, quando era de seis anos anteriormente (e antes de 1972 – “Reforma Veiga Simão” – era de quatro anos) e o ensino secundário era de dois anos. No ano de 2009 foi publicada a lei que alarga a escolaridade obrigatória para 12 anos (Lei n.º 85/2009, de 27 de Agosto. Para os efeitos do Balanço Social foi considerada Escolaridade Obrigatória a frequência de nove anos, por não haver ainda qualquer colaborador do SEF que esteja abrangido por este último diploma.

Admissões

Registaram-se no ano de 2011, trinta e três novas admissões no SEF, o que comparado o número total de admissões do ano anterior, representou mais vinte e cinco efectivos. (figura 6). Saliente-se que vinte das 33 novas admissões (60%) são referentes a Procedimentos Concursais. De referir que as entradas relativas ao grupo profissional do “Corpo Especial de Investigação e Fiscalização”, num total de 2 admissões, são referentes a situações resultantes de cessação de comissões de serviço (chefias e dirigentes) ou regresso de colaboradores em colocações extraordinárias noutros organismos.

Figura 6 – Admissões: Grupo Profissional e Género

Grupo Profissional	Feminino	Masculino	Total
Pessoal Dirigente e Chefia	1	2	3
Técnico Superior	5	3	8
Assistente Técnico	17	3	20
Assistente Operacional	1	0	1
Pessoal de Informática	0	1	1
Corp. Esp. de Inv. e Fiscalização	1	1	2
Total	25	10	35

Saídas definitivas

As saídas de efectivos em 2011 totalizaram 36 colaboradores (figura 7). Desagregando a análise por “Motivo” e número de “Saídas”, o mais relevante foi “outros motivos”, a qual justificou 20 saídas com maior incidência na carreira de “Assistente Técnico (LVCR)” (por género: feminino 9; masculino 2). Em segundo lugar surge a situação de “Reforma/Aposentação” que totalizou 14 saídas definitivas, onde também se destaca a carreira de “Assistente Técnico (LVCR)”.

A expressão das saídas da carreira de assistente técnico (em consonância com a tendência verificada noutras componentes do balanço) decorre essencialmente pela aposentação (7) e outros motivos (11) relacionados, na maior parte dos casos, com a procura de diferentes condições de trabalho (como por exemplo o acesso à carreira técnica superior em outros organismos por via de concursos, quando reúnem as qualificações necessárias).

Figura 7 – Saídas: Grupo Profissional e Género

Grupo Profissional	Motivo	Feminino	Masculino	Saídas
Dirigentes	Reforma/Aposentação	4	0	4
	Fim Mobilidade Interna	2	0	2
Técnico Superior (LVCR)	Reforma/Aposentação	1	1	2
	Outros	7	1	8
Assistente Técnico (LVCR)	Reforma/Aposentação	5	2	7
	Outros	9	2	11
Assistente Operacional (LVCR)	Reforma/Aposentação	1	0	1
Outro Pessoal de Segurança	Outros	0	1	1
	TOTAL	29	7	36

Absentismo

O absentismo é definido pelas “ausências do trabalhador durante o período normal de trabalho a que está obrigado, devendo atribuir-se todas essas ausências ao trabalhador, independentemente das suas causas e de se converterem em faltas justificadas ou não”⁵².

O número de ausências de trabalho no SEF durante o ano de 2011 totalizou 24 893 dias⁵³, o que traduz num acentuado acréscimo face ao ano transacto (10 545 dias). Por género, a incidência é

⁵² DEPARTAMENTO DE ESTUDOS, ESTATÍSTICA E PLANEAMENTO / MTSS, O absentismo nas empresas com 100 e mais pessoas, 2002, disponível em http://www.ishst.pt/downloads/content/estudo_absentismolaboral.pdf

⁵³ Perante a ausência de um sistema de informação / aplicacional que permita a coerência e qualidade da informação (os dados da aplicação BSmart não se revelaram fiáveis), os valores apresentados resultam de um processo de agregação de dados extraídos directamente do SRH.

maior no sexo feminino, com 16 886 dias de ausência (67,8%), face a 8 007 dias de ausência dos colaboradores masculinos (32,2%). Assim, em média, as colaboradoras femininas faltaram cerca de 29 dias, ao passo que os colaboradores masculinos ausentaram-se do trabalho cerca de 10,6 dias em 2011. Em termos globais, cada colaborador faltou em média 18,6 dias.

O absentismo no SEF reflecte a estrutura de efectivos, sendo por isso mais expressiva na carreira “Corpo Especial de Investigação e Fiscalização” (10 786,5 dias; 43,3%), secundada pela de “Assistente Técnico” (9 293 dias; 37,3%).

A justificação para ausência dos colaboradores do SEF que assume maior relevo respeita a motivos de “Doença” (15 190 dias; 61% do total), sendo mais expressiva na carreira “Assistente Técnico” (6 639 dias) com uma assimetria assinalável na distribuição por género (feminino: 6 180 dias, 41%; masculino: 461 dias, 3%). Ainda nos motivos de “Doença”, evidencia-se a carreira “Corpo Especial de Investigação e Fiscalização” com um total de 4 717 dias (31,4%) com uma repartição por género igualmente assimétrica (masculino: 2764 dias, 18,4 %; feminino 1 953 dias, 13%).

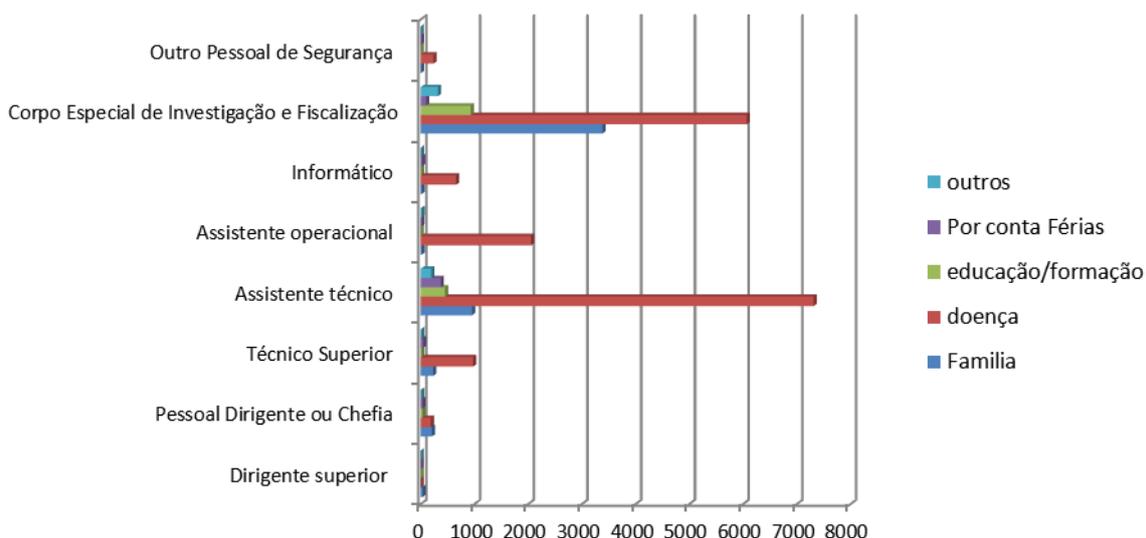
A “Protecção na Parentalidade” assumiu-se como o segundo motivo mais representativo (4 456 dias; 17,9% do total), com maior expressividade na carreira “Corpo Especial de Investigação e Fiscalização” (3 115 dias; 69%), tendo maior peso o género masculino (1 712 dias; 38%) que o feminino (1 403 dias; 31,3%).

Os valores relativos ao absentismo por “Assistência a familiares” e por “Trabalhador estudante” têm, também, maior expressão na carreira do “Corpo Especial de Investigação e Fiscalização”. No primeiro caso, o género masculino faltou 409 dias, ao passo que o género feminino faltou 516 dias. No segundo, invertem-se as posições, com maior peso para o género masculino que faltou 800 dias, por comparação com os 121 dias registados no género feminino.

Figura 8 – Ausências: Motivos⁵⁴ e Repartição por Género

Motivo	Feminino	Masculino	Total
Família	2667	2177	4844
Doença	12947	4547	17494
Educação e Formação	554,5	870	1424,5
Por conta do período de férias	426	154,5	580,5
Outros	291,5	258,5	550
Total	16886	8007	24893

Figura 9 – Ausências por Carreira



Formação

Por constrangimentos de ordem financeira, a execução do Plano de Formação do SEF para 2011 foi objecto de reorientação. Privilegiando as áreas temáticas definidas (Técnico-operacional, Informática Comportamental, Organizacional e Administração, Gestão Pública, Formação de Formadores), procurou-se dar resposta às necessidades mais prementes, bem como incentivar a

⁵⁴ Motivos: Família (Casamento; Protecção na Parentalidade; Falecimento de Familiar); Doença (Doença; Acidente ou Doença Profissional; Assistência a Familiares); Educação e Formação (Trabalhador Estudante; Formação); Outros (Com Perda De Vencimento; Pena disciplinar; Injustificadas; Greve; Outros).

auto-formação. Os principais indicadores de formação evidenciam um esforço em suprir as limitações orçamentais:

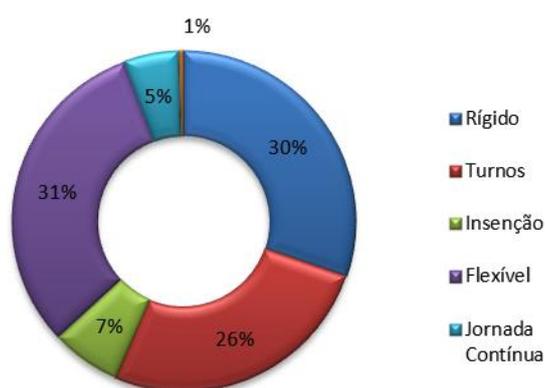
- "N.º total de horas de formação", que no ano de 2011 foi equivalente a 20 267;
- "N.º total de acções de formação", totalizando 131 acções;
- "Rácio horas formação / colaborador": 15,14 horas;
- "Rácio Horas de Formação / Formando": 19,70 horas;
- "Rácio Formando / Colaborador": 0,77.

Horários

O regime de horário mais representativo no SEF é o da categoria "Flexível". Esta variável totalizando 418 colaboradores, destacando-se face às restantes tipologias de horários (31,2% do universo dos recursos humanos do Serviço). De salientar que, 86% dos colabores que beneficiam deste regime pertencem à carreira do "Corpo Especial de Investigação e Fiscalização

Por outro lado, o horário "Rígido" é cumprido por 405 colaboradores, representando cerca de 30,2% do total. No que respeita ao "Horário por Turnos", estão abrangidos por este regime 351 colaboradores o que corresponde a 26,2% do total de colaboradores.

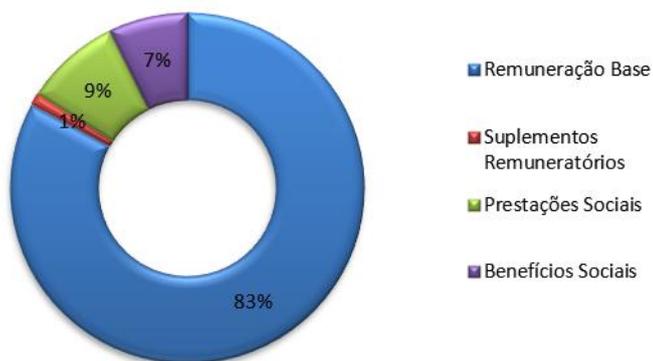
Figura 12 – Distribuição por Horário



Encargos com pessoal

Os encargos com o pessoal totalizaram 31 258 779,14 euros (representando um decréscimo de cerca de -8,09% face ao ano anterior). Deste montante, cerca de 84,04% foram referentes ao pagamento de remunerações, num valor total de 26 269 057,46 euros.

Figura 13 – Encargos com Pessoal



Indicadores sociais

Nesta secção capítulo são apresentados alguns indicadores sociais, bem como a respectiva evolução.

Figura 14 – Indicadores Sociais do SEF

RÁCIOS	FÓRMULA	2010	2011	Varição
Efectivo Total	Σ Colaboradores	1364	1338	-1,91%
Varição Efectivo (anual)	Σ Colaboradores _N / Σ Colaboradores _{N-1} - 1	-4,95%	-1,91%	-
Taxa de Feminização	Σ Mulheres / Σ Efectivos * 100	44,28%	43,57%	-1,60%
Taxa de Masculinização	Σ Homens / Σ Efectivos * 100	55,72%	56,43%	1,27%
Taxa de Feminização (CIF)	Σ Mulheres (CIF) / Σ Efectivos (CIF) * 100	19,23%	19,20%	-0,13%
Taxa de Masculinização (CIF)	Σ Homens (CIF) / Σ Efectivos (CIF) * 100	80,77%	80,80%	0,03%
Índice de Tecnicidade (com dirigentes)	$(\Sigma$ Dirigentes + Σ Direcção e Chefias + Σ Técnicos Superiores) / Σ Efectivos * 100	12,76%	12,11%	-5,11%
Índice de Tecnicidade (sentido estrito)	Σ Técnicos Superiores / Σ Efectivos * 100	4,84%	4,56%	-5,80%
Índice de Especificidade (sentido lato)	$(\Sigma$ Dirigentes + Σ Direcção e Chefias + Σ CIF + Σ CVS + Σ Seg.) / Σ Efectivos * 100	60,63%	61,58%	1,57%
Índice de Especificidade (sentido estrito)	Σ CIF / Σ Efectivos * 100	51,10%	52,54%	2,82%
Nível Médio Etário	Σ Idades / Σ Efectivos	43,57	44,20	1,45%
Nível Médio de Antiguidade na Administração Pública	Σ Antiguidades / Σ Efectivos	16,14	18,33	13,57%
Taxa de Formação Superior	$(\Sigma$ Mestrado + Σ Licenciatura + Σ Bacharelato) / Σ Efectivos * 100	34,02%	35,05%	3,03%
Taxa de Escolaridade < = 6 anos	Σ < = 6 anos escolaridade / Σ Efectivos * 100	5,72%	5,08%	-11,15%
Taxa de Escolaridade = 9 anos	Σ 9 anos escolaridade / Σ Efectivos * 100	4,40%	4,11%	-6,58%
Taxa de Escolaridade = 11 anos	Σ 11 anos escolaridade / Σ Efectivos * 99	17,45%	16,52%	-5,35%
Taxa de Escolaridade = 12 anos	Σ 12 anos escolaridade / Σ Efectivos * 100	38,27%	39,01%	1,94%
Índice de Admissão	Σ Admissões / Σ Efectivos * 100	1,39%	2,62%	88,19%
Índice de Saídas	Σ Saídas / Σ Efectivos * 100	3,89%	2,69%	-30,85%
Taxa de Absentismo ⁵⁵	Σ Ausências / (Σ Efectivos * Dias de Trabalho) * 100	3,44%	8,27%	140,37%
Ausências	Σ Ausências	10 545	24 893	136,06%
Dias de Trabalho Efectivo	Σ Efectivo * Dias de Trabalho - Σ Ausências	296 355	276 157	-6,82%
Encargos Pessoal	Σ Custos de Pessoal	34 011 778,20	31 258 779,14	-8,09%
Encargos por colaborador	Encargos Pessoal / Σ Efectivo	24 935,32	23 362,32	-6,31%

⁵⁵ Foram considerados 225 dias de trabalho, assumindo 250 dias úteis deduzidos de 25 dias de férias.

Conclusões

No ano de 2011, em termos de recursos humanos, há a salientar a manutenção da tendência de redução do número de colaboradores, aspecto a considerar na análise de todos os elementos constantes no Balanço.

No que respeita ao decréscimo do número de colaboradores, importa quantificar que, no final do ano de 2011, o efectivo do SEF era constituído por 1 338 colaboradores (1 364 no ano anterior), o que representa um decréscimo de cerca de 1,91% face a 2010 (desde 2008, o SEF teve uma perda líquida de 140 colaboradores). Por género, a repartição é próxima da paridade, com 43,57% de colaboradores do sexo feminino e 56,43% do masculino.

O efectivo do SEF é caracterizado por um equilíbrio da distribuição de colaboradores por género e por um quadro que tem vindo a envelhecer, com uma média de idades de 44,20 anos (mediana de 44,24). De referir que 75% dos colaboradores do SEF têm uma idade até aos 49,40 anos, concentrando-se metade dos efectivos entre esta idade e os 37,71 anos.

O nível experiência (medido pela antiguidade) atinge um valor médio de 18,33 anos (mediana de 19,62), em que metade do efectivo do SEF tem uma antiguidade entre os 7,65 e os 23,25 anos.

Quanto ao corpo especial de investigação e fiscalização, este representa cerca de 52,54% do efectivo global, com 703 elementos. No entanto, a repartição por género é bastante desnivelada, sendo constituída por cerca de 19,2% por colaboradores do sexo feminino e os restantes 80,8% do sexo masculino.

O nível técnico do SEF é de 12,11%, existindo um nível de especificidade (corpos especiais) de 61,58%, revelador da dotação e adequação de colaboradores à prossecução da missão e objectivos do Serviço.

O nível de habilitações dos colaboradores é relativamente elevado, porquanto cerca de 35,05% dos efectivos têm formação de nível superior e cerca de 55,53% possuem uma habilitação de nível secundário. Para os próximos anos, perspectiva-se o reforço das qualificações dos colaboradores do SEF, como se pode estatuir das ausências do trabalho por motivos de educação e formação (1 334 dias).

No que respeita à redução do quadro de efectivos do SEF, evidencia-se um número insuficiente de novas admissões (25 colaboradores), tendo presente o número de saídas definitivas (36).

Quanto ao absentismo, a taxa de ausências foi de 8,27% (contra 3,44% em 2010), revelando cerca de 18,6 faltas por pessoa/ano. Perante a tendência de redução do número de colaboradores verificada nos últimos anos, estes dados assumem, assim, uma importância acrescida no que concerne à manutenção dos níveis de serviço.

No que concerne à formação, da avaliação da execução do Plano de Formação para 2011, constata-se que este abrangeu a maioria do efectivo do SEF (818 formandos; 61,1%), salientando-se as 20 267 horas de acções de formação, de um total de 131 acções de formação.

Os regimes de horário de trabalho mais relevantes no SEF são o flexível (31,24% do efectivo), rígido (30,27% dos colaboradores) e por turnos (26,23% dos funcionários). A carreira de investigação e fiscalização, pela natureza das suas funções, desempenha a sua actividade nos regimes de horário flexível e por turnos.

Os encargos com o pessoal ascenderam a 31 258 779,14 euros, 84,04% dos quais foram destinados às remunerações dos colaboradores. A restante despesa cobriu encargos com prestações e benefícios sociais. De evidenciar a redução dos encargos com pessoal, em -8,09% face a 2010.

Perante a continuidade do cenário de restrições financeiras que se apresenta para 2012, a gestão e valorização dos recursos humanos continuará a afigurar-se como um desafio importante em todos os domínios, designadamente no que concerne à sua qualificação. Com este propósito de melhor adequação dos recursos humanos, o Plano de Formação para 2012 incidirá, especialmente, nas seguintes vertentes:

- Aposta nas matérias formativas relacionadas com o Acervo Schengen, gestão pública e organizacional;
- Acções de Formação dirigidas à CIF, designadamente na área da investigação criminal;
- Continuação do Projecto Técnico-Policial para os Serviços congéneres da CPLP.

Por outro lado, a admissão de novos colaboradores revela-se crucial com o acréscimo da exigência do Serviço, nomeadamente no que refere à assunção das competências em termos de emissão de

Passaportes, aumentos dos fluxos de pessoas nas fronteiras e prevenção e combate à imigração ilegal e tráfico de seres humanos.