

C/conhecimento
Exmo.Senhor
Diretor-Geral da
Administração Interna
Av. D. Carlos I, n.º 134
1249-104 Lisboa



Exmo. Senhor
Diretor Nacional
do Serviço de Estrangeiros e
Fronteiras
Av. do Casal das Cabanas
Urbanização Cabanas Golf N.º 1,
Torre 2
2734-505 BARCARENA

*v. 71
A. 100-100
J. GEPF.
25 02 14*



Manuel Jarmela Palos
Director Nacional

S/ Referência	S/ Comunicação	N/ Referência	Data
4180 - 4394/GEPF/2013	03-06-2013	Of. 1185/2014 Proc.805-11.02/2013 Reg. 5701/2013	21-02-2014

Assunto: RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2012 DO SERVIÇO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS - SEF

Encarrega-me Sua Exa. o Secretário de Estado Adjunto do Ministro da Administração Interna de devolver a V. Exa. o relatório acima referido, no qual exarou o seguinte despacho:

“Homologo a classificação final de desempenho Bom - Informe-se o SEF e a DGAI. 20/02/2014 Ass) Fernando Alexandre”.

Com os melhores cumprimentos,

SERVIÇO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
GABINETE DO DIRECTOR NACIONAL
ENTRADA Nº 10 309 DE 25 02 2014

SERV. ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS
Gabinete de Estudos, Planeamento e Formação
05 MAR. 2014
Entrada nº 10 309

O Chefe do Gabinete

Pedro Brás da Silva

António Carlos Ferrício
O Coordenador do
Gabinete de Estudos,
Planeamento e Formação

António Carlos Ferrício
Inspector Superior

Anexo: o mencionado
/MF

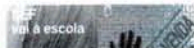
SEF

Homologo a classificação
final de desempenho Bom -
Infância o SEF e a DOAI
20/02/2014
Fernando Alexandre

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

Fernando Alexandre
Secretário de Estado Adjunto do
Ministro da Administração Interna

2012



Visto
A. GP PF
25/02/14

Manuel Jarmela Palos
Director Nacional

C/Conhecimento
Diretor Nacional
do Serviço de Estrangeiros e
Fronteiras
Av. do Casal das Cabanas
Urbanização Cabanas Golf N.º 1,
Torre 2
2734-505 BARCARENA

Exmo. Senhor
Diretor-Geral da
Administração Interna
Av. D. Carlos I, n.º 134
1249-104 Lisboa

S/ Referência	S/ Comunicação	N/ Referência	Data
4710/2013	11-07-2013	Of. 1184/2014 Proc.805-SEF.01/2013 Reg. 6653/2013	21-02-2014

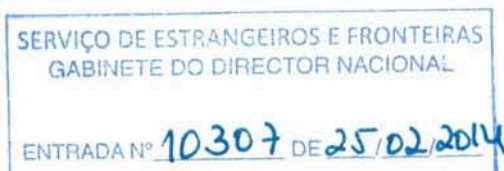
Assunto: SIADAP 1 - PARECER DA DGAI SOBRE A AUTO AVALIAÇÃO
RELATIVA AO DESEMPENHO DE SERVIÇO DO SERVIÇO DE
ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

Encarrega-me Sua Exa. o Secretário de Estado Adjunto do Ministro da
Administração Interna de devolver a V. Exa. cópia do ofício acima referido, no
qual exarou o seguinte despacho:

“Visto.
20/02/2014
Ass) Fernando Alexandre”.



Com os melhores cumprimentos,



O Chefe do Gabinete

Sede Brás da Silva

Pedro Brás da Silva

Visto
A. Ana de
Planeamento
e Formação
e difusão
2014.03.05
O Coordenador do
Gabinete de Estudos,
Planeamento e Formação

Anexo: o mencionado
/MF

António Carlos Patrício
Inspector Superior

MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete do Secretário de Estado Adjunto do
Ministro da Administração Interna
ENT. N.º 6653 11/7/2013
PROC. N.º 805-SEF.01/13

C/C de S. Exa.
O Chefe de Gabinete do Secretário
de Estado da Administração Interna

Exmo. Senhor
Chefe de Gabinete de S. Exa.
O Secretário de Estado Adjunto do Ministro
da Administração Interna
Praça do Comercio
Lisboa

*Visto.
20/02/2014
Fernando Alexandre*

Fernando Alexandre
Secretário de Estado Adjunto do
Ministro da Administração Interna

Sua referência

Sua comunicação de

Nossa Referência

Data

Pº 080.05.02/PE

**ASSUNTO: SIADAP 1 – PARECER DA DGAI SOBRE A AUTO-AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE
ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS**

S. Exa. Pedro Brás da Silva

Para os devidos efeitos, tenho a honra de apresentar a V. Exa. o Parecer elaborado por esta Direção-Geral, sobre a Auto-Avaliação relativa ao desempenho de serviço do ano de 2012 do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.

Com os melhores cumprimentos *de elevada consideração*

*Dr. Rui Miguel Pinto
11/7/2013
Pedro Brás da Silva*

O Diretor-Geral,
em regime de substituição

Jorge Miguéis

(Jorge Miguéis)

Pedro Brás da Silva
Chefe do Gabinete do Secretário
de Estado Adjunto do Ministro
da Administração Interna

**Parecer da DGAI sobre a Auto-Avaliação do
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
relativo ao desempenho de serviço, em 2012**

(Artigo 17.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro)

1 Enquadramento

De acordo com a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, a DGAI está mandatada para exercer, no âmbito da avaliação de desempenho dos serviços do Ministério da Administração Interna (MAI), a competência de emissão de um parecer que integre uma análise crítica da auto-avaliação, constante do relatório de atividades elaborado por cada um dos serviços.

Ao longo de 2012, a DGAI acompanhou o processo de monitorização dos QUAR (Quadro de Avaliação e Responsabilização), dos serviços, centrais e desconcentrados, do MAI.

O presente parecer consubstancia a análise da DGAI sobre os resultados finais do QUAR, que sustentam a auto-avaliação do serviço, e a informação considerada complementar pela própria lei que implementou o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho dos Serviços.

De acordo com a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, a avaliação de desempenho dos serviços deve obedecer aos seguintes procedimentos:

- i. Envio à tutela e ao serviço com atribuições em matéria de planeamento, estratégia e avaliação, até **15 de Abril** de cada ano, do relatório de atividades, o qual deve incluir a auto-avaliação do serviço nos termos previstos no n.º 2 do artigo 15º da citada Lei.
- ii. Emissão de um parecer abrangendo uma análise crítica da auto-avaliação, elaborado pela DGAI, a ser submetido á tutela desejavelmente até 30 de Maio.
- iii. Homologação ou alteração, pelo respetivo membro do Governo, da menção de avaliação de desempenho proposta pelo dirigente máximo de cada serviço, após o parecer da DGAI.
- iv. Elaboração, pela DGAI, de uma análise comparada do desempenho de todos os serviços do ministério, visando:
 - a. Identificar os serviços que, nos termos do artigo 18º, atingiram um desempenho de Bom e propor ao Ministro da Administração Interna **a lista de serviços que reúnem as condições necessárias para serem reconhecidos com a menção de Desempenho Excelente;**

- b. Dar conhecimento ao Conselho Coordenador do Sistema de Controlo Interno da Administração Financeira do Estado dos serviços com maiores desvios, cujas causas não foram apresentadas, entre objetivos e resultados ou que, por outras razões consideradas pertinentes, devam ser objeto de hetero-avaliação.
- v. Observada a alínea *a*) do número anterior, **competem**, em cada ministério, ao **respetivo ministro selecionar os serviços** que mais se distinguiram no seu desempenho **para atribuição da distinção de mérito**. De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 19.º da Lei n.º 66-B/2007 e tendo em conta o número de serviços que foram sujeitos à **aplicação integral do SIADAP1** (11 organismos) podem ser distinguidos até ao **máximo de 2 serviços**.
- vi. **Divulgação dos resultados da avaliação:**
- a. **Cada serviço** procede à divulgação, na sua página eletrónica, dos resultados da auto-avaliação. Caso o parecer da DGAI seja discordante da auto-avaliação atribuída pelo dirigente máximo de cada serviço, este documento deverá ser objeto obrigatório de divulgação, juntamente com a auto-avaliação
- b. **Cada ministério** procede à divulgação, na sua página eletrónica, dos serviços aos quais foi atribuída uma distinção de mérito, especificando os principais fundamentos.

vii. **Efeitos da avaliação:**

De acordo com o ofício circular 13/GDG/08, da DGAEP, de 21 de Novembro, o resultado da avaliação, referente a 2011, terá as seguintes repercussões a serem produzidas em 2013 (alínea c) do n.º 1 e n.ºs 2, 3 e 4 do art.º 26º e alíneas b) e c) do artigo 27.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro):

- Efeitos sobre a avaliação do desempenho dos dirigentes superiores.
- Efeitos decorrentes da atribuição da menção *Desempenho insuficiente* e efeitos decorrentes da hetero-avaliação.
- Efeitos decorrentes da atribuição de distinção de mérito, a saber:
 - A atribuição pelo membro do Governo competente do reforço de dotações orçamentais visando a mudança de posições remuneratórias dos trabalhadores ou a atribuição de prémios;
 - A possibilidade de consagração de reforços orçamentais visando o suporte e dinamização de novos projetos de melhoria do serviço.

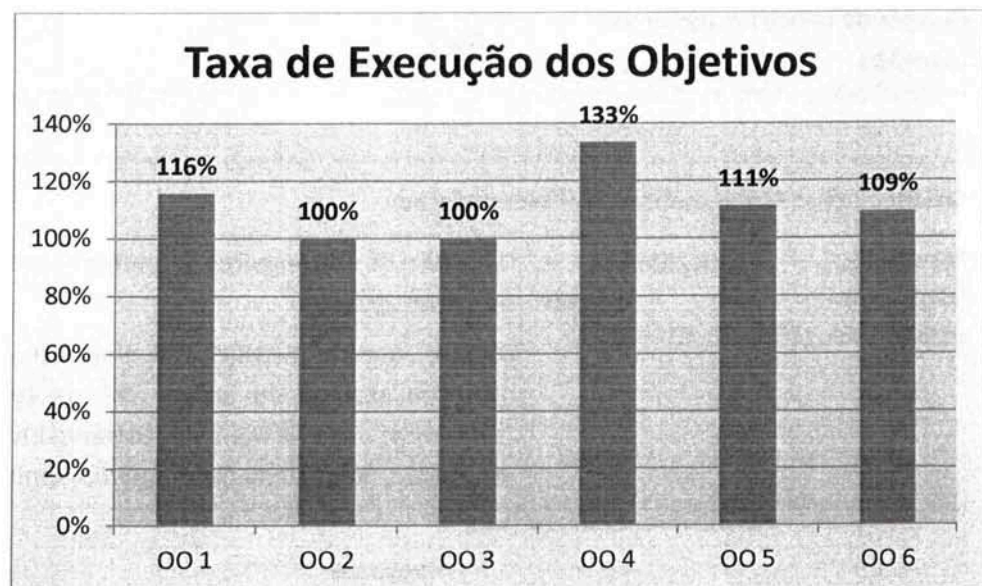
2 Parecer com análise crítica

Com base nos resultados do QUAR e na informação adicional constante da auto-avaliação, nos termos das alíneas a) a f) do nº 2 do artigo 15º da Lei n.º 66-B/2007, na análise das actividades e projectos desenvolvidos pelo serviço (conhecimento adquirido pelo reporte constante no Relatório de Actividades), ao **Serviço de Estrangeiros e Fronteiras**, deverá ser atribuída a avaliação de **Desempenho bom**, concordando-se, neste caso, com a menção proposta pelo dirigente máximo em sede de auto-avaliação.

Quadro I -Taxa de Realização por Parâmetros e Avaliação Global

Parâmetros	Peso	Resultado	Resultado Ponderado	Avaliação Global	
				Quantitativa	Qualitativa
Eficácia	35%	109%	38%	111%	Bom
Eficiência	35%	115%	40%		
Qualidade	30%	109%	33%		

Gráfico I – Taxas de realização em Dezembro



Fundamentação técnica do parecer da DGAI

Ministério	Ministério da Administração Interna
Entidade emissora do parecer	Direcção Geral de Administração Interna
Entidade avaliada	Serviço de Estrangeiros e Fronteiras
Natureza	Órgão da Administração directa do Estado, dotado de autonomia administrativa
Tutela	Secretário de Estado da Administração Interna
Missão	Assegurar o controlo das pessoas nas fronteiras, dos estrangeiros em território nacional, a prevenção e o combate à criminalidade relacionada com a emigração ilegal e tráfico de seres humanos, gerir os documentos de viagem e de identificação de estrangeiros e a instruir os processos de pedido de asilo, na salvaguarda da segurança interna e dos direitos e liberdades individuais no contexto global da realidade migratória
Ano em avaliação	2012
Período em que decorreu a análise crítica da auto-avaliação	Junho de 2012
Menção proposta pelo dirigente máximo na Auto-Avaliação	Bom
Parecer da DGAI/Proposta de Menção	Bom

Análise crítica: Fundamentação / Constatações	
Resultados alcançados e justificação de desvios significativos (n.º 1 do art.º 15.º)	O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras definiu 6 objetivos operacionais no QUAR 2011. Destes, superou 4 (Objs. 1, 4, 5 e 6) e atingiu 2 (Obj. nº 2e 3), pelo que, nos termos do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, ao Serviço de Estrangeiros e Fronteiras deverá ser atribuída a menção de <i>Desempenho Bom</i> . ¹

1

“Artigo 18º

Expressão qualitativa da avaliação

1 – A avaliação final do desempenho dos serviços é expressa qualitativamente pelas seguintes menções:

- a) *Desempenho bom, atingiu todos os objectivos, superando alguns;*
- b) *Desempenho satisfatório, atingiu todos os objectivos ou os mais relevantes;*

	<p>A taxa de realização final é de 111%, tendo em conta os resultados obtidos nos objectivos operacionais do QUAR e os parâmetros e as ponderações definidas.</p> <p>Os desvios observados nos objetivos operacionais nºs 1, 5 e 6 são pouco significativos e aceitáveis, considerando-se como moderadamente acentuado o desvio de 33%, observado no obj. nº 4.</p> <p>Cabe realçar que uma análise comparativa das taxas de execução dos objetivos, relativamente ao ano transato, permite concluir que o SEF regista, no ano em apreço, uma clara evolução no âmbito da aplicação das técnicas e processos de monitorização do seu QUAR e respetiva avaliação contínua do seu desempenho organizacional, evidenciando assim um bom nível de planeamento.</p>
<p>Revisão de objectivos, indicadores ou metas</p>	<p>Sim.</p> <p>No decurso do processo de monitorização realizado ao longo do ano, foram identificadas repercussões decorrentes do ajustamento necessário à implementação da nova estrutura orgânica do SEF, que implicou a revisão dos objetivos inicialmente contratualizados.</p> <p>Nesse sentido, procedeu-se à supressão de 1 objetivo operacional de eficácia, “ Assegurar a participação do SEF no Programa de Cooperação Técnico-Policial do MAI/IPAD”, de 1 indicador de eficiência, “Rácio de Passageiros Controlados APIS/Passageiros Controlados (extra Schengen)”, e à alteração do limite inferior dos intervalos estabelecidos para as metas dos indicadores de eficácia nºs 3 e 4, respetivamente, “ Nº total de ações de fiscalização a entidades empregadoras “ e “ Nº total de operações em que participam pelo menos dois departamentos do SEF”.</p>
<p>Verificação da informação que deve acompanhar a auto-avaliação do serviço</p>	
<p>a)Apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados (n.º 2 do artigo 15.º)</p>	<p>Sim.</p> <p>O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras procedeu à aferição da qualidade dos serviços prestados nos domínios da avaliação dos serviços de atendimento ao público e avaliação da eficiência, eficácia e legalidade.</p> <p>No âmbito da avaliação dos serviços de atendimento ao público a</p>

	<p>metodologia utilizada abrangeu três vetores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menções dos beneficiários (o relatório evidencia agradecimentos e menções elogiosas de entidades nacionais e internacionais); • Análise global das reclamações por serviços prestados: à semelhança do ano transato, em 2012, volta a registar-se um decréscimo (6,4%), no número total de reclamações apresentadas. Contudo, pela análise dos motivos que originam as referidas reclamações verifica-se que o acréscimo mais significativo verificado no ano em apreciação incide no controlo nas fronteiras; • Reclamações por Unidade Orgânica; tendo em conta, quer a dimensão, quer a sua jurisdição, a análise comparativa das reclamações registadas em cada unidade funcional não revela disparidades a assinalar. <p>Através dos dados disponibilizados pelo relatório, conclui-se que o SEF regista um acréscimo na satisfação dos utilizadores.</p> <p>Na vertente eficiência, eficácia e legalidade refere-se a realização, a nível interno, de 6 inspeções aos procedimentos adotados nas diferentes unidades orgânicas. A análise preliminar dos resultados aponta para a necessidade de revisão de alguns procedimentos nos domínios documental e de fiscalização das entidades inspeccionadas tendo-se emitido um total de 36 recomendações.</p>
<p>b) Informação detalhada sobre o sistema de controlo interno (n.º 2 do artigo 15.º)</p>	<p>Sim.</p> <p>O Anexo A foi preenchido com as devidas fundamentações.</p> <p>Para além da informação prestada no documento anteriormente referido, o relatório disponibiliza dados detalhados sobre o sistema de controlo interno, ao nível dos parâmetros: Ambiente de Controlo, Estrutura Organizacional, Atividades e Procedimentos de Controlo Administrativo Implementadas e Fiabilidade dos Sistemas de Informação.</p> <p>No decurso do ano em apreço o SEF implementou o novo sistema de informação contabilística e financeira que consolida a implementação do POCP. O novo sistema de gestão contabilística e financeira, Gestão de Recursos Financeiros Partilhada (GERFIP), substituiu assim o Sistema de Informação Contabilístico (SIC).</p>
<p>c) Referência às causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com</p>	<p>Sim.</p> <p>O relatório apresenta, de forma clara, sucinta e rigorosa uma avaliação quantitativa relativa ao incumprimento de objetivos</p>

<p>resultados insuficientes (n.º 2 do artigo 15.º)</p>	<p>inicialmente traçados.</p> <p>A globalidade das ações e projetos previstos no Plano de Atividades, foram cumpridos. Desta forma, de um total de 145 objetivos inicialmente planeados, regista-se a realização de 8 atividades não previstas e a anulação de 14 previstas, perfazendo um total de 139 objetivos.</p> <p>Destes, 42% foram superados (59), 34% foram atingidos (47) e 24% (33) não atingidos.</p> <p>A não concretização dos objetivos relaciona-se diretamente com fatores condicionantes, designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escassez de recursos humanos; • Restrições financeiras; • Redefinição de prioridades de acordo com questões e/ou orientações político-estratégicas; • Natureza transdisciplinar da atividade do SEF e elevada interação e cooperação entre unidades orgânicas necessária para a concretização de projetos e atividades subjacentes a objetivos partilhados, nomeadamente os que envolvem o recurso a tecnologias de informação.
<p>d)Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho, evidenciando as condicionantes que afectaram os resultados a atingir (n.º 2 do artigo 15.º)</p>	<p>Sim.</p> <p>O SEF recorreu á metodologia SWOT e identificou as seguintes áreas de desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento Organizacional/ Estrutural; • Produtividade e Qualificação dos Recursos Humanos <p>As atividades a desenvolver induzirão resultados passíveis de avaliar, designadamente, no que respeita à consolidação do sistema de informação estatística e de gestão, com especial enfoque na vertente de fiscalização e investigação e na qualificação e desenvolvimento de competências dos colaboradores.</p>
<p>e)Comparação com o desempenho de serviços idênticos, no plano nacional e internacional, que possam constituir padrão de comparação (n.º 2 do artigo 15.º)</p>	<p>Não.</p>
<p>f)Audição de dirigentes intermédios e dos demais trabalhadores na auto-avaliação do</p>	<p>O SEF procede à audição dos dirigentes e chefias intermédias através de uma metodologia de auto-avaliação concretizada em três</p>

serviço (n.º 2 do artigo 15.º)	<p>momentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniões de Direção/Dirigentes - realizadas numa base regular e onde são definidas e avaliadas as orientações estratégicas e operacionais; • Procedimentos no âmbito do SIADAP 2 - audição dos dirigentes para contratualizar e avaliar os objetivos; e • Acompanhamento do Ciclo de Gestão - resulta da adoção do princípio da gestão por objetivos.
Comparação das unidades homogéneas (artigo 16.º)	<p>Sim.</p> <p>Considerando que as seis Direções Regionais do SEF apresentam características substancialmente distintas, o que conduz, segundo o Relatório de Atividades, a uma avaliação comparada particularmente complexa e arriscada, o relatório integra a caracterização destas unidades, assim como os resultados atingidos pelas referidas Direções Regionais no domínio do reforço da fiscalização da atividade de estrangeiros em território nacional, designadamente no que respeita ao nº total de ações de fiscalização a entidades empregadoras e nº OGI.</p>
Fontes de verificação	Não são apresentadas as fontes de verificação previstas no QUAR .
Estrutura do relatório (alínea e) do artigo 8º e orientações técnicas do CCAS)	<p>Sim.</p> <p>A estrutura do Relatório segue as orientações técnicas emanadas pelo CCAS.</p>
Análise da afectação real e prevista dos recursos humanos	Uma análise da produtividade, conceito entendido como a relação entre desempenho atingido e recursos humanos utilizados, permite constatar que o desempenho do SEF se posicionou acima do planeado com a utilização de recursos humanos abaixo do previsto.
Análise da afectação real e prevista dos recursos financeiros	Uma análise do custo-eficácia, conceito entendido como a relação entre desempenho atingido e recursos financeiros utilizados, permite constatar que o desempenho do SEF posicionou-se acima do planeado com a utilização de recursos financeiros abaixo do previsto.
Cumprimento da data limite de entrega do relatório – 15 de Abril	<p>Não.</p> <p>Data de entrada: 14 de Junho</p>
Identificação de boas práticas	<p>Sim.</p> <p>O SEF foi reconhecido a nível nacional e internacional e galardoado com diversas distinções de mérito.</p>

	<p>Destacam-se como Boas Práticas a atribuição de um prémio pela Associação Internacional de Aeroportos (ACI), ao aeroporto de Ponta Delgada, o Plano de implementação da transferência de funções de emissão do Passaporte para o SEF, o Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo (RIFA), o RAPID, PASSE e FRONTEX.</p>
--	--