



2018  
Relatório de  
Atividades

## FICHA TÉCNICA

### **Título**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2018

### **Editor**

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

### **Conceção técnica**

Gabinete de Estudos, Planeamento e Formação - NDEP

### **Data de edição**

Abril de 2019

### **Contactos**

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

Telf: 214 236 000 / 965 903 600

Fax: 214 236 640

sef@sef.pt

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

### **Agradecimento**

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

## Índice

Preâmbulo .....	4
Nota Introdutória.....	5
I - ENQUADRAMENTO .....	6
1. BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL .....	6
2. O SEF.....	8
2.1. Missão, Visão e Valores .....	8
2.2. Atribuições .....	9
2.3. Estrutura Orgânica.....	11
2.4. Beneficiários do SEF e serviços prestados.....	14
2.5. Evolução legislativa .....	18
3. ORIENTAÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS PROSEGUIDAS PELO ORGANISMO.....	20
3.1. Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais .....	20
3.2. Matriz de Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais .....	21
II. AUTOAVALIAÇÃO.....	22
1. QUAR 2018 – ANÁLISE DOS RESULTADOS E DESVIOS .....	22
1.1. Avaliação individual dos resultados relativos aos objetivos QUAR 2018 .....	25
1.2. Contributo dos resultados alcançados para os objetivos estratégicos .....	35
1.3. Qualidade dos Serviços Prestados pelo SEF .....	36
1.4. Avaliação do Sistema de Controlo Interno .....	38
1.5. Principais condicionantes da atividade em 2018 .....	38
1.6. Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho .....	40
1.7. Boas práticas nacionais e internacionais.....	42
1.8. Audição de dirigentes e de chefias intermédias no processo de auto-avaliação .....	44
2. AVALIAÇÃO DA AFECTAÇÃO DE RECURSOS PREVISTOS .....	45
2.1. Recursos Humanos .....	45
2.2. Recursos Financeiros .....	46
Orçamento do SEF .....	55
Transferências para o MAI.....	57
Prazo médio de pagamentos.....	58
Tabela 23 – Prazo Médio de Pagamento .....	58
2.2.1. Publicitação dos gastos em publicidade .....	58
III. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2017 POR UNIDADE ORGÂNICA .....	59
1.1. Gabinete de Apoio às Direções Regionais .....	60
1.2. Gabinete de Asilo e Refugiados .....	61

1.3.	<i>Gabinete de Estudos Planeamento e Formação</i> .....	62
1.4.	<i>Gabinete de Inspeção</i> .....	63
1.5.	<i>Gabinete de Jurídico</i> .....	64
1.6.	<i>Gabinete de Recursos Humanos</i> .....	65
1.7.	<i>Gabinete de Relações Internacionais, Cooperação e Relações Públicas</i> .....	66
1.8.	<i>Gabinete de Sistemas de Informação</i> .....	67
1.9.	<i>Gabinete Técnico de Fronteiras</i> .....	68
1.10.	<i>Direção Central de Gestão e Administração</i> .....	69
1.11.	<i>Direção Central de Imigração e Documentação</i> .....	70
1.12.	<i>Direção Central de Investigação</i> .....	71
1.13.	<i>Direção de Fronteiras de Lisboa</i> .....	72
1.14.	<i>Direção Regional dos Açores</i> .....	73
1.15.	<i>Direção Regional do Algarve</i> .....	74
1.16.	<i>Direção Regional do Centro</i> .....	75
1.17.	<i>Direção Regional de Lisboa e Vale do Tejo e Alentejo</i> .....	76
1.18.	<i>Direção Regional da Madeira</i> .....	77
1.19.	<i>Direção Regional do Norte</i> .....	78
IV.	<b>AVALIAÇÃO FINAL</b> .....	<b>79</b>
1.	<b>APRECIACÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS</b> .....	<b>79</b>
2.	<b>MENÇÃO PROPOSTA PELO DIRIGENTE MÁXIMO DO SERVIÇO COMO RESULTADO DA AUTOAVALIAÇÃO, DE ACORDO COM O N.º 1 DO ARTIGO 18.º DA LEI N.º 66-B/2007, DE 28 DE DEZEMBRO, ALTERADA PELA LEI 66-B/2012 DE 31 DE DEZEMBRO</b> .....	<b>80</b>
V.	<b>ANEXOS</b> .....	<b>84</b>
	SISTEMA DE CONTROLO INTERNO.....	84
	BALANÇO SOCIAL 2018 .....	84
	RELATÓRIO ANUAL DE FORMAÇÃO 2018 .....	84

## Preâmbulo

O Relatório de Atividades, é um instrumento de gestão e de enquadramento institucional, que visa a apresentação das atividades anuais desenvolvidas pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), e obedece ao disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, e pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, incorporando também o relatório sobre os quadros do Balanço Social<sup>1</sup> e o Relatório Anual de Formação, facultando, desta forma, uma visão global do desempenho da organização.

O documento tem como objetivo apresentar sucintamente a visão, missão, orientações estratégicas e o conjunto de objetivos e atividades relevantes que se prevê serem desenvolvidas no ano de 2019.

---

<sup>1</sup> Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro.

## Nota Introdutória

A estrutura do presente relatório compreende cinco grandes capítulos. No primeiro é apresentada uma breve análise conjuntural da atividade, com menção das orientações gerais e específicas definidas. No segundo capítulo procede-se à autoavaliação do SEF, evidenciando os resultados alcançados, face aos objetivos definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilidade (QUAR). As atividades desenvolvidas em 2018, por Unidade Orgânica, são apresentadas no terceiro capítulo e a avaliação final do Serviço, com a apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados, no quarto capítulo. No quinto e último capítulo são apresentadas as medidas de modernização administrativa.

Integram ainda este relatório os seguintes documentos: Caracterização do Sistema de controlo Interno (Anexo 1), o Balanço Social (Anexo 2) e o Relatório Anual de Formação 2018 (Anexo 3).

# I – ENQUADRAMENTO

## 1. BREVE ANÁLISE CONJUNTURAL

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

CONTEXTO	DESCRIÇÃO
Político	<p><u>Perspetiva União Europeia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Agenda Europeia para as Migrações (Resposta Imediata à pressão migratória no Mediterrâneo; Pilares para melhorar a gestão das migrações: reduzir os incentivos à migração ilegal; Gestão das Fronteiras – salvar vidas e garantir a segurança das fronteiras externas; O dever de proteção da Europa: uma política comum de asilo sólida; uma nova política em matéria de migração legal).</li><li>• Consolidação de uma política comum e um quadro legal harmonizado de imigração e asilo.</li><li>• Supressão dos controlos nas fronteiras internas e o alargamento do Espaço Schengen.</li><li>• Maior coerência na gestão das fronteiras externas com a operacionalização das Agências Europeias FRONTEX e EASO.</li><li>• Promoção da cooperação e de um ambiente de confiança e interação entre as diversas autoridades policiais e judiciárias nacionais.</li><li>• Desenvolvimento de mecanismos de combate ao terrorismo e à criminalidade organizada.</li></ul> <p><u>Perspetiva Nacional:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Política de Imigração e Asilo (Atração e Admissão, Permanência, Integração, Retorno).</li><li>• Política de Segurança Interna (Consolidação do Sistema de Segurança Interna, Contributo no domínio da Admissão: Vistos e Controlo de Fronteiras, Inspeção e fiscalização da permanência e atividade dos estrangeiros em território nacional).</li><li>• Política Criminal (Prevenção e investigação de criminalidade violenta e grave ou organizada relacionada com o fenómeno migratório – auxílio à imigração ilegal e criminalidade conexas, tráfico de pessoas, casamentos de conveniência; Proteção de vítimas especialmente vulneráveis, em particular os imigrantes).</li><li>• Promoção da efetiva participação nacional nos organismos de gestão de fluxos fronteiriços.</li><li>• Articulação estratégica e operacional com as demais forças e serviços de segurança no âmbito das respetivas responsabilidades em matéria de estrangeiros e fronteiras, investigação criminal, segurança pública, informações e proteção civil.</li><li>• Racionalização da utilização dos meios existentes.</li><li>• Estabelecimento de mecanismos permanentes de colaboração e articulação com os demais organismos que versem sobre as áreas da segurança interna, justiça e defesa.</li><li>• Reforço das parcerias internacionais na área da gestão de fluxos fronteiriços, prosseguindo-se a luta contra a imigração clandestina e o tráfico de seres humanos.</li></ul>
Económico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tendência para uma melhoria dos principais indicadores macroeconómicos (aumento da procura interna, recuperação da atividade económica, redução da taxa de desemprego).</li><li>• Aumento da atividade económica em setores com impacto na atuação do SEF, nomeadamente o Turismo (controlo de fronteiras, controlo da permanência, contratação laboral e alojamento em estabelecimentos hoteleiros e afins).</li></ul>

<p style="text-align: center;"><b>Social</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fenómenos de risco que se configuram como potenciais ameaças à segurança interna: terrorismo, tráfico de armas e estupefacientes, ciberameaças, associações criminosas (tráfico de pessoas).</li> <li>• Pressão migratória no Mediterrâneo, alteração da natureza dos fluxos migratórios (África, América Latina e Ásia).</li> <li>• População estrangeira residente em território nacional - nacionalidades mais representativas: Brasil, Cabo Verde, Ucrânia, Roménia, China, Reino Unido, Angola, Guiné-Bissau, França e Espanha.</li> <li>• Crise demográfica em Portugal - redução líquida da população residente em território nacional (saldos populacional natural e migratório negativos).</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Tecnológico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolução rápida dos instrumentos e tecnologias associadas à identificação e documentação de segurança (biometria e controlo de fronteira inteligente).</li> <li>• Evolução dos principais sistemas de grande escala no contexto da União Europeia (Sistema de Informação Schengen, EURODAC, Sistema de Informação de Vistos) e tendência para maior integração dos sistemas (<i>Smart Borders Package</i>).</li> <li>• Aproveitamento das tecnologias de informação e redes sociais pelas redes de criminalidade organizada.</li> <li>• Financiamento europeu para projetos de inovação e implementação de tecnologias no domínio da segurança interna.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Legal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei orgânica do SEF (DL nº 252/2000, de 16 de outubro, alterado pelos DL nº 290-A/2001, de 17 novembro, DL nº 121/2008, de 11 de julho e DL nº 240/2012, de 6 de novembro).</li> <li>• Leis de Imigração (Lei nº 23/2007, de 4 de julho, alterada pela Lei nº 29/2012, de 9 de agosto, Lei nº 56/2015, de 23 de junho, Lei nº 63/2015, de 30 de junho e Lei nº 59/2017, de 31 de julho), Asilo (Lei nº 27/2008, de 30 de junho, alterada pela Lei nº 26/2014, de 5 de maio) e Livre Circulação de Cidadãos da UE (Lei nº 37/2006, de 9 de agosto).</li> <li>• Leis Penal e Processual Penal e de Organização da Investigação Criminal (Lei nº 49/2008, de 27 de agosto, alterada pela Lei nº 34/2013, de 16 de maio, Lei nº 38/2015, de 11 de maio e Lei nº 57/2015, de 23 de junho).</li> <li>• Lei de Segurança Interna (Lei nº 53/2008, de 29 de agosto, alterada pela Lei nº 59/2015, de 24 de junho).</li> <li>• Outros diplomas respeitantes ao Sistema de Segurança Interna, do Sistema de Informações da República Portuguesa, do Sistema de Investigação Criminal e do Sistema de Proteção Civil.</li> <li>• Plano Estratégico para as Migrações.</li> <li>• Plano Nacional de Prevenção e Combate ao Tráfico de Seres Humanos.</li> </ul>

*Tabela 1: Caracterização do ambiente externo do SEF*



## 2. O SEF

### 2.1. **Missão, Visão e Valores**

O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), instituído a 16 de outubro de 2000 pelo Decreto-Lei n.º 252<sup>2</sup>, é um serviço de segurança integrado no Ministério da Administração Interna (MAI).

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

1. Assegurar o controlo das pessoas nas fronteiras, dos estrangeiros em território nacional.
2. Prevenir e combater a criminalidade relacionada com a imigração ilegal e tráfico de seres humanos.
3. Promover, coordenar e executar as medidas e ações relacionadas com estas atividades e com os movimentos migratórios.
4. Gerir os documentos de viagem e de identificação de estrangeiros.
5. Proceder à instrução dos processos de pedido de asilo.

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

---

#### **Missão**

---

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

---

#### **Visão**

---

Construir um serviço de segurança próximo dos cidadãos, ativo e eficaz na gestão dos fluxos migratórios e na construção do espaço alargado de liberdade, segurança e justiça.

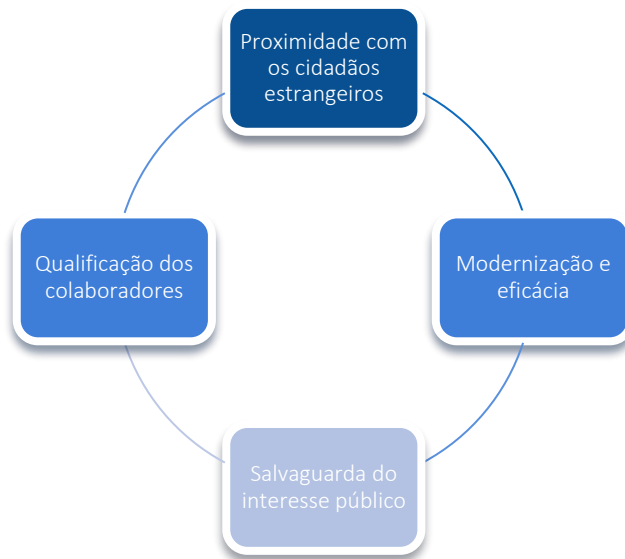
---

#### **Valores**

---

---

<sup>2</sup> Diploma que aprova a nova estrutura orgânica e define as atribuições do SEF.



**Figura 2:** Valores do SEF

## 2.2. Atribuições

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

---

### No Plano Interno:

- Vigiar e fiscalizar nos postos de fronteira, incluindo a zona internacional dos portos e aeroportos, a circulação de pessoas, podendo impedir o desembarque de passageiros e tripulantes de embarcações e aeronaves indocumentados ou em situação irregular.
- Impedir o desembarque de passageiros e tripulantes de embarcações e aeronaves que provenham de portos ou aeroportos de risco sob o aspeto sanitário, sem prévio assentimento das competentes autoridades sanitárias.
- Proceder ao controlo da circulação de pessoas nos postos de fronteira, impedindo a entrada ou saída do território nacional de pessoas que não satisfaçam os requisitos legais exigíveis para o efeito.
- Autorizar e verificar a entrada de pessoas a bordo de embarcações e aeronaves.
- Controlar e fiscalizar a permanência e atividades dos estrangeiros em todo o território nacional.
- Assegurar a realização de controlos móveis de operações conjuntas com serviços ou forças de segurança congéneres, nacionais e espanholas.

- Proceder à investigação dos crimes de auxílio à imigração ilegal, bem como investigar outros com eles conexos, sem prejuízo da competência de outras entidades.
- Emitir parecer relativamente a pedidos de vistos consulares.
- Conceder em território nacional vistos, prorrogações de permanência, autorizações de residência, bem como documentos de viagem nos termos da lei.
- Manter a necessária colaboração com as entidades às quais compete a fiscalização do cumprimento da lei reguladora do trabalho de estrangeiros.
- Instaurar, instruir e decidir os processos de expulsão administrativa de estrangeiros do território nacional e dar execução às decisões de expulsão administrativas e judiciais, bem como acionar, instruir e decidir os processos de readmissão e assegurar a sua execução.
- Efetuar escoltas de cidadãos objeto de medidas de afastamento.
- Decidir sobre a aceitação da análise dos pedidos de asilo e proceder à instrução dos processos de concessão, de determinação do Estado responsável pela análise dos respetivos pedidos e da transferência dos candidatos entre os Estados membros da União Europeia.
- Emitir parecer sobre os processos de concessão de nacionalidade portuguesa por naturalização.
- Analisar e dar parecer sobre os pedidos de estatutos de igualdade formulados pelos cidadãos estrangeiros abrangidos por convenções internacionais.
- Assegurar a gestão e a comunicação de dados relativos à parte nacional do Sistema de Informação de Schengen (NSIS) e, sem prejuízo das competências de outras entidades, de outros sistemas de informação comuns aos Estados membros da Europeia no âmbito do controlo da circulação de pessoas, nomeadamente o Sistema de Informação de Vistos (VIS) e o Sistema de Informação Antecipada de Passageiros (APIS), bem como os relativos ao Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português (SIPEP).
- Cooperar com as representações diplomáticas e consulares de outros Estados, devidamente acreditadas em Portugal, nomeadamente no repatriamento dos seus nacionais.
- Assegurar o cumprimento das atribuições previstas na legislação sobre a entrada, permanência, saída e afastamento de estrangeiros do território nacional.

- Assegurar as relações de cooperação com todos os órgãos e serviços do Estado, nomeadamente com os demais serviços e forças de segurança, bem como organizações não-governamentais legalmente reconhecidas.
- Coordenar a cooperação entre as forças e serviços de segurança nacionais e de outros países em matéria de circulação de pessoas, do controlo de estrangeiros e da investigação dos crimes de auxílio à imigração ilegal e outros com eles conexos.
- Assegurar o planeamento e a execução da assistência técnica necessária ao correto funcionamento dos Centros de Cooperação Policial e Aduaneira (CCPA) em matéria de sistemas de Informação, plataformas digitais de trabalho e sistemas de comunicações.
- Emitir o passaporte comum e o passaporte temporário português.

---

---

#### No Plano Internacional:

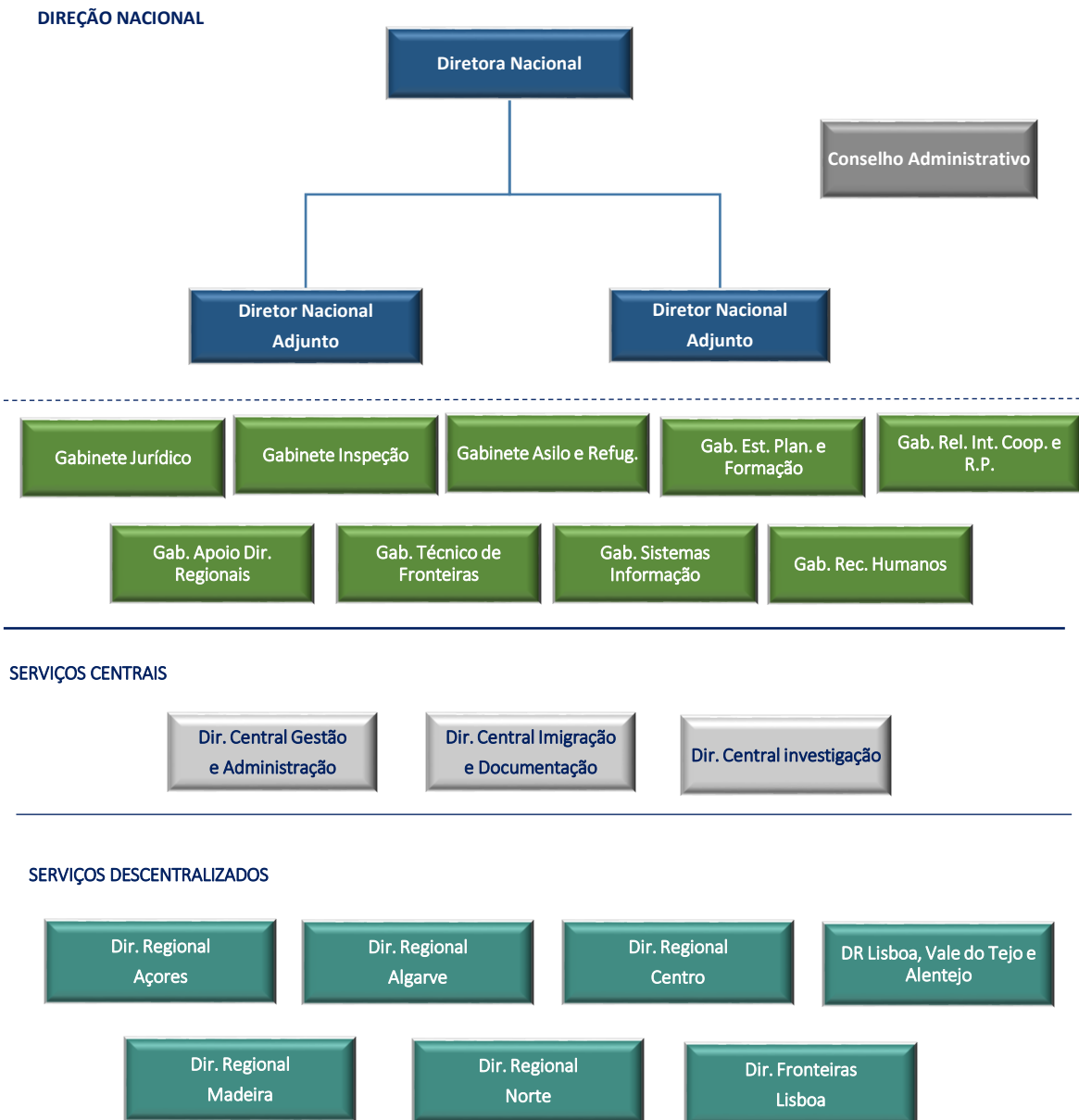
---

---

- Assegurar, por determinação do Governo, a representação do Estado Português a nível da União Europeia no Comité Estratégico, Imigração, Fronteiras e Asilo e no Grupo de Alto Nível de Asilo Migração, no Grupo de Budapeste e noutras organizações internacionais, bem como participar nos grupos de trabalho de cooperação policial que versem matérias relacionadas com as atribuições do SEF.
- Garantir, por determinação do Governo, a representação do Estado Português no desenvolvimento do Acervo de Schengen no âmbito da União Europeia.
- Assegurar, através de oficiais de ligação, os compromissos assumidos no âmbito da cooperação internacional nos termos legalmente previstos.
- Colaborar com os serviços similares estrangeira, podendo estabelecer formas de cooperação.

### **2.3. Estrutura Orgânica**

A estrutura orgânica do SEF é hierarquizada verticalmente, sob dependência do Ministro da Administração Interna, com autonomia administrativa, compreendendo os seguintes órgãos e serviços: Diretoria Nacional, Conselho Administrativo, Serviços Centrais e Serviços Descentralizados.



*Figura 3: Organograma do SEF*

Os Serviços Descentralizados estão distribuídos pelo território nacional e compreendem 6 Direções Regionais, com diversas Delegações Regionais, e a Direção de Fronteiras de Lisboa (DFL), conforme apresentado no mapa abaixo.



*Figura 4: Mapa de distribuição dos Serviços Descentralizados do SEF*

## 2.4. Beneficiários do SEF e serviços prestados

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

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

Estes *stakeholders* representam os beneficiários do SEF.



Figura 5: Identificação dos principais *Stakeholders* do SEF

Esta articulação, com uma esfera tão ampla e diversificada de *stakeholders*, implica a sistematização da informação sobre todos os intervenientes, de modo a agrupa-los em função do seu nível de interesse e poder, por forma a permitir uma melhor adequação da atuação do SEF, com vista a alcançar o sucesso das políticas de imigração e asilo, segurança interna e criminal.

Dessa análise resultam 4 grandes grupos de intervenientes:

**Stakeholders a gerir em proximidade:**

- Intervenientes principais que são os “elementos críticos” na atuação do SEF.

**Stakeholders a manter satisfeitos:**

- Intervenientes cujas prioridades não são as do SEF, mas que podem interferir na atuação do organismo.

**Stakeholders a manter informados/estretiar colaboração:**

- Intervenientes cuja atuação do SEF deverá ser direcionada para a proteção dos seus interesses.

**Stakeholders que requerem esforço mínimo:**

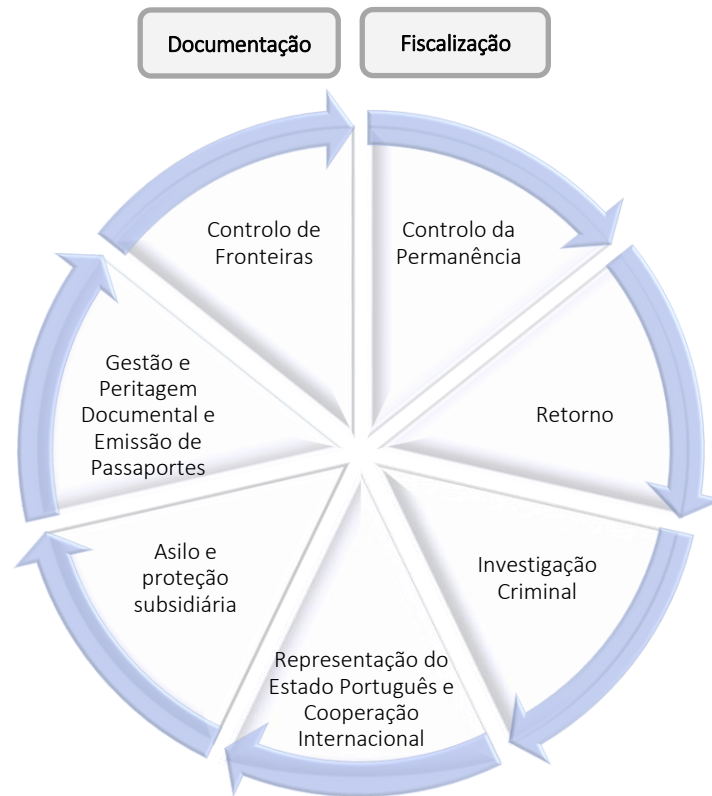
- Intervenientes que requerem a monitorização dos seus interesses por parte do SEF, de modo a promover a sua satisfação.



Figura 6: Análise de stakeholders

No âmbito da prossecução da sua missão, o SEF, presta uma multiplicidade de serviços assente em duas áreas de negócio basilares: Documentação e Fiscalização, que interagem e se complementam entre si, conforme demonstra a **Figura 6**.





**Figura 7:** *Serviços prestados pelo SEF*

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

Anualmente, as várias Unidades Orgânicas do SEF concedem o seu contributo, por área de negócio, de modo a assegurar a melhor alocação de recursos para execução da estratégia definida no Plano Estratégico do SEF 2016-2020<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Documento agregador das diversas orientações e medidas de política no domínio da imigração e asilo, segurança interna e criminal, inscritas nos Programas de Governo, Grandes Opções do Plano, Plano Estratégico para as Migrações (PEM), Programas Nacionais do FAMI e FSI, etc.

Serviços	Unidades Orgânicas
<b>Controlo de Fronteiras</b>	Direções Regionais Direção de Fronteiras de Lisboa Gabinete Técnico de Fronteiras
<b>Controlo de Permanência</b>	Direções Regionais Gabinete de Apoio às Direções Regionais
<b>Afastamento</b>	Diretoria Nacional
<b>Asilo e Proteção Subsidiária</b>	Gabinete de Asilo e Refugiados
<b>Investigação Criminal</b>	Direção Central de Investigação
<b>Gestão e Peritagem Documental</b>	Direção Central de Imigração e Documentação Gabinete de Sistemas de Informação
<b>Emissão do Passaporte Electrónico Português</b>	Direção Central de Imigração e Documentação Gabinete de Sistemas de Informação
<b>Representação do Estado Português e Cooperação Internacional</b>	Gabinete de Relações Internacionais, Cooperação e Relações Públicas Gabinete de Asilo e Refugiados Gabinete Técnico de Fronteiras Gabinete de Sistemas de Informação Direção Central de Imigração e Documentação Direção Central de Investigação Gabinete de Estudos, Planeamento e Formação Direções Regionais
<b>Serviços de Apoio Transversal</b>	Direção Central de Gestão e Administração Gabinete de Inspeção Gabinete Jurídico Gabinete de Sistemas de Informação Gabinete de Estudos, Planeamento e Formação Gabinete de Recursos Humanos Gabinete de Apoio às Direções Regionais Gabinete de Relações Internacionais, Cooperação e Relações Públicas

*Tabela 2: Distribuição dos serviços prestados por Unidade Orgânica do SEF*

## 2.5. Evolução legislativa

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

- **Resolução da Assembleia da República n.º 60/2018, de 28 de fevereiro de 2018**, publicado no Diário da República n.º 42/2018, Série I de 2018-02-28.  
Recomenda ao Governo que reforce o combate ao tráfico de seres humanos para fins laborais.
- **Portaria n.º 1334-E/2010, de 31 de dezembro de 2010** - Portaria n.º 305-A/2012, de 04 de outubro de 2012 [valores aplicáveis em 2018 (prorrogações de permanência e autorizações de residência) (atualizados a partir de 01-03-2018)] - Fixa as taxas e os demais encargos devidos pelos procedimentos administrativos inerentes à concessão de vistos em postos de fronteira, à prorrogação de permanência em território nacional, à emissão de documentos de viagem, à concessão e renovação de autorizações de residência, à disponibilidade de escolta, à colocação de estrangeiros não admitidos em centros de instalação temporária e à prática dos demais atos relacionados com a entrada e permanência de estrangeiros no País.
- **Decreto-Lei n.º 19/2018, de 14 de março**, publicado no Diário da República n.º 52/2018, Série I de 2018-03-14, que altera o regime legal de concessão e emissão dos passaportes.
- **Resolução da Assembleia da República n.º 77/2018, de 22 de março de 2018**, publicado no Diário da República n.º 58/2018, Série I de 2018-03-22.  
Recomenda ao Governo a elaboração e implementação urgente de um novo Plano Nacional de Prevenção e Combate ao Tráfico de Seres Humanos.
- **Despacho n.º 5593/2018, de 06 de junho de 2018**, publicado no Diário da República n.º 108/2018, Série II de 2018-06-06. Avaliação Schengen a Portugal.
- **Resolução do Conselho de Ministros n.º 80/2018, de 19 de junho de 2018**, publicado no Diário da República n.º 116/2018, Série I de 2018-06-19, que aprova o IV Plano de Ação para a Prevenção e o Combate ao Tráfico de Seres Humanos 2018-2021.
- **Lei Orgânica n.º 2/2018, de 05 de julho de 2018**, publicado no Diário da República n.º 128/2018, Série I de 2018-07-05, diploma que alarga o acesso à nacionalidade originária e à naturalização às pessoas nascidas em território português, procedendo à oitava alteração à Lei n.º 37/81, de 3 de outubro, que aprova a Lei da Nacionalidade
- **Lei n.º 26/2018, de 05 de julho de 2018**, publicado no Diário da República n.º 128/2018, Série I de 2018-07-05, procede à regularização do estatuto jurídico das crianças e jovens

de nacionalidade estrangeira acolhidos em instituições do Estado ou equiparadas (quarta alteração à Lei de Proteção de Crianças e Jovens em perigo e sexta alteração ao regime jurídico de entrada, permanência, saída e afastamento de estrangeiros do território nacional)

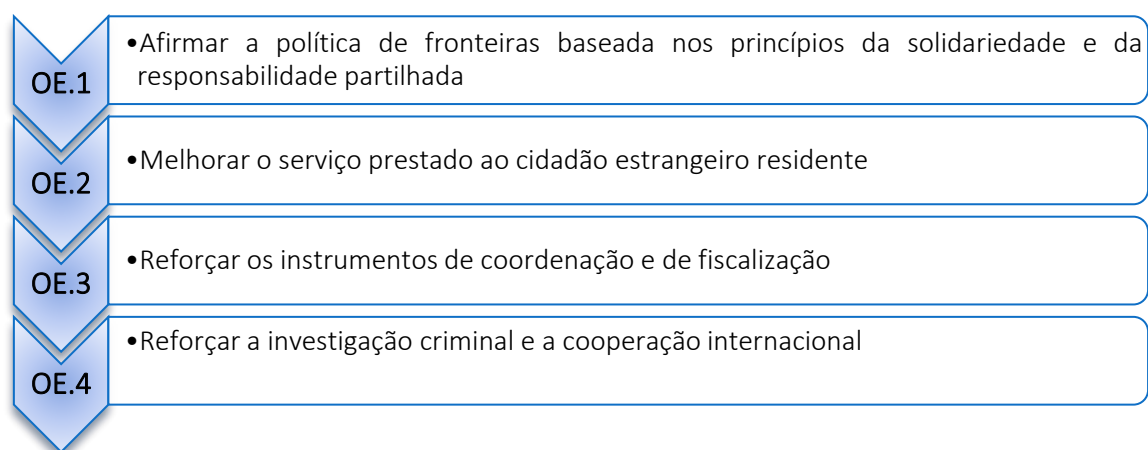
- **Decreto-Lei n.º 62/2018, de 6 de agosto**, publicado no Diário da República n.º 150/2018, Série I de 2018-08-06, que altera o Estatuto do Estudante Internacional
- **Portaria n.º 397/2018, de 13 de agosto**, publicado no Diário da República n.º 155/2018, Série II de 2018-08-13, procede à quarta alteração da Portaria n.º 1245/2006, de 25 de agosto, que define o regime das taxas aplicadas à emissão do passaporte eletrónico
- **Decreto regulamentar n.º 9/2018**, publicado no Diário da República n.º 175/2018, Série I de 2018-09-11, que altera a regulamentação do regime jurídico de entrada, permanência, saída e afastamento de cidadãos estrangeiros do território nacional.

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

#### 3.1. Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais

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

A atuação do SEF prossegue uma abordagem global e integrada da realidade imigratória, sem descuidar os interesses relevantes subjacentes à segurança. Assim, foram adotados quatro Objetivos Estratégicos definidos pela Tutela para o período de 2017-2019:



**Figura 8:** *Objetivos Estratégicos 2017-2019*

Foram inscritos no QUAR 2018, um conjunto de objetivos operacionais anuais, que concorreram de forma direta para o alcance dos objetivos estratégicos delineados para o período 2017-2019, nomeadamente:

#### *Objetivos Operacionais*

001	Melhorar os tempos médios de resposta ao cidadão
002	Promover a participação nos trabalhos da U.E.
003	Modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC
004	Intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios
005	Contribuir para a melhoria e performance do serviço

**Tabela 3:** *QUAR 2018 – Objetivos Operacionais*

### 3.2. Matriz de Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais

Assim, a representação da Matriz de relacionamento permite visualizar a interação entre os objetivos operacionais e estratégicos estabelecidos para o período 2017-2019.

		OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2017-2019			
		OE1	OE2	OE3	OE4
		Afirmar a política de fronteiras baseada nos princípios da solidariedade e da responsabilidade partilhada	Melhorar o serviço prestado ao cidadão estrangeiro residente	Reforçar os instrumentos de coordenação e de fiscalização	Reforçar a investigação criminal e a cooperação internacional
Objetivos Operacionais	EFICIÊNCIA	Melhorar os tempos médios de resposta ao cidadão		↗	
		Promover a participação nos trabalhos da EU	↗		↗
	EFICÁCIA	Modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC		↗	
		Intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios	↗		↗
	QUALIDADE	Contribuir para a melhoria da qualidade e performance do serviço		↗	↗

Legenda: ↗ Contributo direto; ↘ Contributo indireto

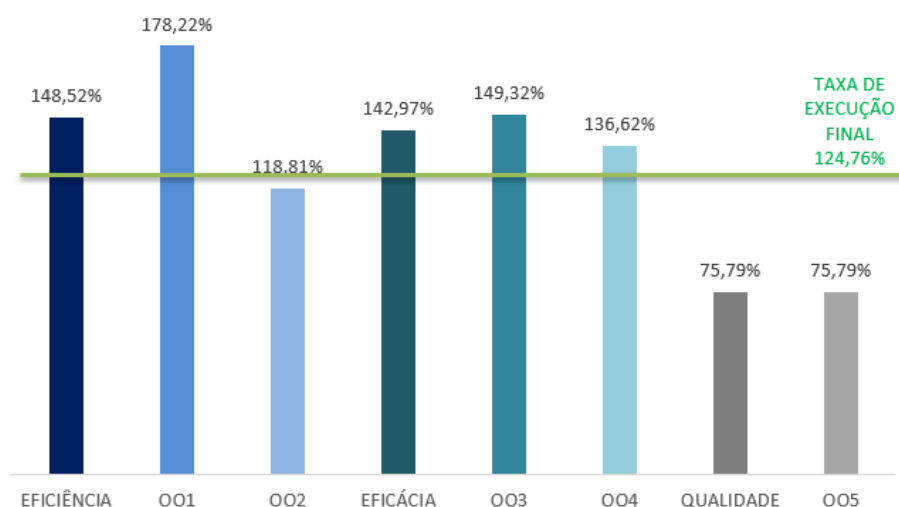
Tabela 4: Matriz de relacionamento de objetivos

## II. AUTOAVALIAÇÃO

### 1. QUAR 2018 – ANÁLISE DOS RESULTADOS E DESVIOS

No exercício de avaliação do QUAR2018, importa ter presente o conjunto de contingências que o SEF enfrentou em 2018, designadamente, as sucessivas alterações legislativas e a manifesta escassez de recursos humanos, sobretudo no que se refere aos meios humanos adstritos aos Postos de Fronteira e aos Centros de atendimento. Neste contexto, tendo por base os objetivos estratégicos que nortearam a atividade do SEF em 2018, apresentam-se os resultados alcançados e os desvios verificados em relação ao previsto no QUAR.

O SEF alcançou um resultado global cerca de 24,76 pontos percentuais acima do planeado (taxa de realização do QUAR de 124,76%, acima do resultado alcançado em 2017- 109,7%), embora tenha ficado um pouco aquém dos 100% no parâmetro Qualidade (75,79%), pelos motivos abaixo descritos.

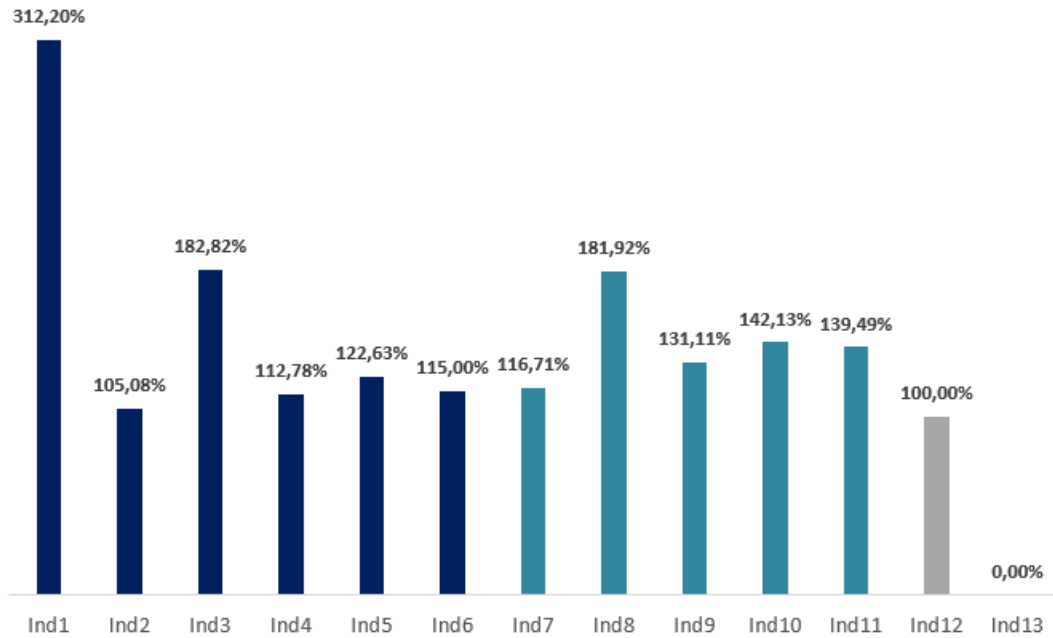


**Gráfico 1-** Taxas de realização dos parâmetros e objetivos

À exceção do parâmetro Qualidade os restantes parâmetros de avaliação do desempenho foram superados, sendo de destacar a Eficiência, com um peso relativo de 35%, que foi superado em cerca de 48,52 pontos percentuais.

Foram superados quatro objetivos e não foi atingido um, designadamente o objetivo relevante 5, por motivos que adiante se exporão.

Das taxas de realização alcançadas pelos indicadores, evidenciamos os resultados obtidos pelos indicadores 1, 3 e 8 por apresentarem desvios positivos elevados e o indicador 13, por não atingir a meta.



**Gráfico 2-** Taxas de realização dos indicadores

Avaliando o QUAR proposto, os resultados alcançados permitem evidenciar um desempenho positivo do SEF na prossecução das suas atribuições e objetivos anuais.



Quadro de Avaliação e Responsabilização 2018													
SERVIÇO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS													
Missão: É missão do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras assegurar o controlo das pessoas nas fronteiras, dos estrangeiros em território nacional, a prevenção e o combate à criminalidade relacionada com a imigração ilegal e tráfico de seres humanos e gerir os documentos de viagem e de identificação de estrangeiros e à instrução dos processos de pedido de asilo.													
Objectivos Estratégicos:													
1. Afirmar a política de fronteiras baseada nos princípios da solidariedade e da responsabilidade partilhada													
2. Melhorar o serviço prestado ao cidadão estrangeiro residente													
3. Reforçar os instrumentos de coordenação e de fiscalização													
4. Reforçar a investigação criminal e a cooperação internacional													
Objectivos Operacionais	Resultado	Meta	Concretização							Desvios	REALIZAÇÃO	Observações	
			Resultado	Taxa de Realização	Superou	Classificação	Atingiu	Não atingiu					
	2017	2018											
<b>EFICIÊNCIA</b>	<b>Ponderação</b>		<b>35%</b>									<b>148,52%</b>	
<b>OBI 1</b>	<b>Ponderação de</b>		<b>50%</b>									<b>178,22%</b>	
	<b>Indicador</b>	<b>Peso</b>											
Melhorar os tempos médios de resposta ao cidadão	1	Taxa de redução da pendência processual	25%	4,71%	15,0%	46,83%	312,20%	X	-	-	212,20%	78,05%	
	2	Nº médio de dias para o atendimento	25%	64	<60	56	105,08%	X	-	-	5,08%	26,27%	
	3	Tempo médio de espera no controlo de fronteiras aéreas nos 3 PF com maiores fluxos < 40 minutos	25%	11	< 40 minutos	6,70	182,82%	X	-	-	82,82%	45,71%	PF's de Lisboa, Porto e Faro
	4	N.º de processos entrados em 2018 e decididos dentro do prazo legal - concessão e renovação de Títulos de Residência e Documentação de Viagem	25%	96,3%	85,0%	95,86%	112,78%	X	-	-	12,78%	28,19%	
<b>OBI 2</b>	<b>Ponderação de</b>		<b>50%</b>									<b>118,81%</b>	
	<b>Indicador</b>	<b>Peso</b>											
Promover a participação nos trabalhos da EU	5	Taxa de execução do Programa REM	50%	N.D.	80,0%	98,10%	122,63%	X	-	-	22,63%	61,31%	
	6	Taxa de participação nas Operações Conjuntas planeadas (FRONTEX e EASO)	50%	N.D.	80,0%	92,00%	115,00%	X	-	-	15,00%	57,50%	
<b>EFICÁCIA</b>	<b>Ponderação</b>		<b>35%</b>									<b>142,97%</b>	
<b>OBI 3</b>	<b>Ponderação de</b>		<b>50%</b>									<b>149,12%</b>	
	<b>Indicador</b>	<b>Peso</b>											
Modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC	7	Implementação de novos serviços online no portal do SEF (Renovação de Autorização de Residência; segundas vias de Títulos de Residência; alterações de morada).	50%	N.D.	31/12/2018	31/10/18	116,71%	X	-	-	16,71%	58,36%	Méda SIMPLEX+ (Portal do SEF + Interativo)
	8	Implementação de um serviço de envio de SMS ao cidadão estrangeiro para evitar que seja ultrapassada a validade do título de residência	50%	N.D.	31/12/2018	07/03/18	181,92%	X	-	-	81,92%	90,96%	Méda SIMPLEX+ (Alertas do SEF por SMS)
<b>OBI 4</b>	<b>Ponderação de</b>		<b>50%</b>									<b>136,62%</b>	
	<b>Indicador</b>	<b>Peso</b>											
Intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios	9	N.º de vítimas sinalizadas em ações de combate ao Tráfico de Seres Humanos	50%	67	45	59,0	131,11%	X	-	-	31,11%	65,56%	
	10	Nº de ações de fiscalização efetuadas a entidades laborais	50%	N.D.	750	1066	142,13%	X	-	-	42,13%	71,07%	MEDIDA 20 do PEM 2015-2020
<b>QUALIDADE</b>	<b>Ponderação</b>		<b>30%</b>									<b>75,79%</b>	
<b>OBI 5</b>	<b>Ponderação de</b>		<b>100%</b>									<b>75,79%</b>	
	<b>Indicador</b>	<b>Peso</b>											
Contribuir para a melhoria da qualidade e performance do serviço	11	Rácio de colaboradores que frequentaram a ação de formação "Direitos Fundamentais" (valor acumulado)	40%	N.D.	35%	48,82%	139,49%	X	-	-	39,49%	55,79%	MEDIDA 71 do PEM 2015-2020
	12	Taxa de execução das iniciativas incluídas na proposta de OE 2018	20%	80%	80%	80,00%	100,00%	-	X	-	0,00%	20,00%	
	13	Desenvolver candidaturas no âmbito do Sistema de Incentivos à Eficiência da Despesa Pública (SIED)	20%	N.D.	1	0,00	0,00%	-	-	X	-100,00%	0,00%	

Figura 8: QUAR 2018

## 1.1. Avaliação individual dos resultados relativos aos objetivos QUAR 2018

### OBJETIVOS DE EFICIÊNCIA

Planeado
• 35%

Executado
• 51,98%

#### OBJETIVO 1: Melhorar os tempos médios de resposta ao cidadão

Planeado	Executado
50%	89,11%

Indicador	Peso	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado	Taxa de realização
IND. 1 Taxa de redução da pendência processual	25%	4,71%	15%	46,83%	312,20% Superado

Apesar da redução homóloga da taxa de pendência processual, em 2018, a atividade do SEF continuou a ser fortemente condicionada pela escassez de recursos humanos, agravada pelo facto de, face à aplicabilidade das novas orientações e alterações legislativas, ter-se registado um aumento exponencial do número de processos para instrução, que minimizou até ao final do terceiro trimestre, o impacto da estratégia delineada pelo SEF. Perante o cenário descrito, foi delineado um plano adicional de recuperação de pendências processuais que envolveram medidas de carácter extraordinário e que permitiu a inversão da tendência de agravamento, registando-se, no final do ano, uma redução significativa face a 2017 (-46,83%).

Apresenta-se de seguida os resultados finais por Unidade Orgânica:

	N.º de processos pendentes		
	31/12/2017	31/12/2018	Varição pendentes (%)
DRNorte	655	454	-30,69%
DRCentro	0	0	0,00%
DRLVTA	3196	1055	-66,99%
DRAlgarve	135	451	234,07%
DRAçores	4	2	-50,00%
DRMadeira	95	103	8,42%
GADR*	0	107	0,00%
<b>TOTAL SEF:</b>	<b>4085</b>	<b>2172</b>	<b>-46,83%</b>

Observando os resultados, por Direção Regional, verifica-se que as maiores dificuldades residem na DRAlgarve.

Indicador	Peso	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado	Taxa de realização	
<b>IND. 2</b>	Nº médio de dias para o atendimento	25%	64	<60 dias	56	<b>105,08% Superado</b>

Primeiramente importa salientar que o apuramento do resultado deste indicador decorre do cálculo do valor médio, por Direção Regional, reportados mensalmente à Tutela.

Este objetivo foi superado, apresentando uma taxa de realização de 105,08%, resultado das iniciativas desenvolvidas no âmbito das TIC's, e subsequente disponibilização de novas funcionalidades aos cidadãos, que vieram contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços.

Destaca-se um conjunto de melhorias disponibilizadas em 2018: o Portal SEF – Agendamento on-line, os Alertas do SEF por SMS (Medida Simplex+) e ainda a alteração do modo de agendamento no atendimento público que passou de âmbito regional a nacional.

No Quadro infra apresentam-se os resultados alcançados, por Direção Regional, que no cômputo geral e face ao período homologado, expressam uma significativa melhoria, sobretudo nas DR's Norte e LVTA.

#### N.º médio de dias para atendimento

	ANO 2017 Média do Período (01JAN a 31DEZ)	ANO 2018 Média do Período (01JAN a 31DEZ)
DRNorte	111	69
DRCentro	43	72
DRLVTA	168	79
DRAlgarve	36	72
DRAçores	1	9
DRMadeira	27	36
	64	56

Indicador	Peso	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado	Taxa de realização
<b>IND. 3</b> Tempo médio de espera no controlo de fronteiras aéreas nos 3 PF com maiores fluxos < 40 minutos	25%	11	< 40 minutos	6,70	<b>182,82% Superado</b>

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

Pese embora se mantenha um conjunto de fatores como: o aumento significativo de passageiros, a concentração dos voos das companhias aéreas em determinados *slots* / faixas horárias, a necessidade de reforço do efetivo do SEF e outros, aliados ao primado da segurança que regula a atuação do SEF (verificação dos requisitos e condições de entrada e saída de todos os cidadãos que atravessam as fronteiras externas da União Europeia, nos termos da legislação nacional e europeia em vigor), os tempos médios alcançados foram superados.

Posto Fronteira	Tempo espera médio (minutos) por aeroporto	Fonte-tempo espera	Tempo médio de espera
001-Lisboa	9	ANA-média dos tempos máximos medidos pela operadora nos momentos de maior movimento	MÉDIA 3 > PF's <b>6,70</b>
002-Faro	3,1	ANA	
003-Porto	8	SEF (medições ad-hoc)	
004-Funchal	3,1	ANA	
005-Lajes	14,51	SEF (medições sistema PASSE)	
006-Santa Maria	1	SEF (medições sistema PASSE)	
007-Ponta Delgada	3,9	SEF (medições sistema PASSE)	
008-Porto Santo	11,36	SEF (medições PASSE)	

Indicador	Peso	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado	Taxa de realização
<b>IND. 4</b> N.º de processos entrados em 2018 e decididos dentro do prazo legal - concessão e renovação de Títulos de Residência e Documentação de Viagem	25%	96,3%	85%	<b>95,86%</b>	<b>112,78%</b> Superado

Este indicador foi superado, evidenciando um elevado nível de eficiência, com uma Taxa de realização de 112,78%.

Para a aferição do resultado aplicou-se, tal como no ano transato, a seguinte metodologia de cálculo:

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

	Até ao prazo legal	U	
<b>TR</b>	133 279	143 576	92,83%
<b>DV</b>	623 749	646 107	96,54%
<b>TOTAL</b>	<b>757 028</b>	<b>789 683</b>	<b>95,86%</b>

Verifica-se que, comparativamente a 2017, houve uma ligeira diminuição no resultado obtido. Porém, ter-se-á que ter em consideração não só a alteração percentual da Meta a atingir - que no ano anterior era de 75%-, o incremento, em 2018, de pedidos de Emissão do Título de Residência pela INCM e de Passaportes, mas também, a escassez de recursos humanos para a execução de ambos os processos supra referenciados. Ainda assim, o resultado obtido foi extremamente positivo, face à sua superação.

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

Planeado	Executado
50%	59,41%

	Indicador	Peso	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado	Taxa de realização
IND. 5	Taxa de execução do Programa REM	50%	80,9%	80%	98,10%	122,63% <b>Superado</b>

Em 2018, a execução do Programa de trabalhos da REM, no seu cômputo geral, superou as expectativas, registando-se uma taxa de realização de 122,63%.

O Programa REM só não se concretizou na sua plenitude devido, por um lado, a trabalhos de desenvolvimento da nova plataforma para Questões Ad-hoc, Relatórios e Estudos que produziram um constrangimento relativo à capacidade de controlo e resposta dos pedidos da REM, assim como pelo facto do novo layout do Website REM não ter ficado concluído até 31-12-2018.

Por conseguinte, a execução das várias componentes do Programa foi a seguinte:

Taxa de execução do Programa REM			
Descrição	Taxa Execução	Ponderação	Taxa Realização
I – Networking	112,50%	20%	22,50%
II – Questões <i>Ad-hoc</i> , Relatórios e Estudos	94,85%	30%	28,45%
III – Recolha, tratamento e difusão de informação	100,00%	30%	30,00%
IV – Visibilidade	85,71%	20%	17,14%
<b>Taxa de execução</b>			<b>98,10%</b>

	Indicador	Peso	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado	Taxa de realização
Ind. 6	Taxa de participação nas Operações Conjuntas planeadas (FRONTEX e EASO)	50%	n.d.	80%	92,00%	115,00% <b>Superado</b>

A participação nacional no âmbito das Operações Conjuntas (Frontex e EASO), quer na afetação de equipas do SEF às operações, atuação enquanto NFPOC e gestão da participação de outras entidades nacionais, superou as expectativas face à meta delineada para 2018.

Das 14 Operações Conjuntas planeadas o SEF participou em 13, nomeadamente: *Incident Validation, JO Alexis, JO Coordination Points Air, JO FOA Land for Border Surveillance (BCU), JO Focal Points Air, JO Focal Points Land, JO Indalo, JO Minerva, JO Pegasus, JO Poseidon, JO Poseidon Readmission Activities, JO Themis* e *VEGA Children*.

## OBJETIVOS DE EFICÁCIA

Planeado
• 35%

Executado
• 50,04%

### OBJETIVO 3: Modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC

Planeado	Executado
50%	74,66%

Indicador	Peso	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado	Taxa de realização
<b>Ind.7</b> Implementação de novos serviços online no portal do SEF (Renovação de Autorização de Residência; segundas vias de Títulos de Residência; alterações de morada).	50%	n.d.	31/12/2018	31/10/2018	<b>116,71%</b> <b>Superado</b>

A taxa de realização deste indicador foi de 116,71%, justificável pelo incremento do número de funcionalidades melhoradas e disponibilizadas aos cidadãos, via Portal SEF, concretizadas antes da meta temporal prevista.

É importante referir que face à complexidade dos processos de aquisição de novos serviços TIC, até pelo cumprimento dos trâmites processuais legais inerentes, não se tornou viável a implementação dos novos serviços a disponibilizar on-line, conforme elencados a título exemplificativo neste indicador. No entanto considera-se que a meta se encontra superada, uma vez que, até 31 de outubro, o SEF procedeu à implementação de um conjunto de novos serviços on-line, nomeadamente: (1) a reestruturação do Portal do Imigrante, que permitiu a disponibilização de um serviço de backoffice, assim como um Sistema informativo "melhor estruturado e mais apelativo" ao imigrante; (2) O SIBA que sofreu uma renovação total. Neste caso foi introduzido o campo "Área Reservada", procedeu-se à melhoria dos métodos de envio e à mudança do Webservice. (3) No que concerne aos Títulos de Residência, há a destacar que o RCC, passou a estar assente numa base de *open source*, permitindo a sua disponibilização/acessibilidade aos cidadãos via Câmaras Municipais.

Acresce salientar que desde a data da sua disponibilização, a 26 de junho de 2018, e decorrente da Medida Simplex +, o novo "Portal do SEF + interactivo" já contabilizou 1 726 693 sessões [sendo que uma sessão corresponde ao período de tempo em que um utilizador está a interagir ativamente com o seu Website, aplicação, etc. Todos os dados de utilização (Visualizações de ecrã, Eventos, Comércio eletrónico, etc.) são associados a uma sessão.], verificando-se um total de 55.986 registos efetuados e de 51.119 agendamentos efetuados on-line.

Indicador	Peso	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado	Taxa de realização
<b>Ind. 8</b> Implementação de um serviço de envio de SMS ao cidadão estrangeiro para evitar que seja ultrapassada a validade do título de residência	50%	n.d.	31/12/2018	07/03/2018	<b>181,92% Superado</b>

O serviço de envio de alertas SMS, inscrito como Medida 82 do Simplex + e enquanto recordatória que visa evitar a caducidade do Título de Residência, assistiu à superação da meta estabelecida, atentos à concretização da sua implementação no I trimestre de 2018.

Importa referir que, desde a sua implementação a 07/03/2018 até 31/12/2018 foram contabilizados um total de 333.768 alertas SMS enviados ao cidadão estrangeiro.

**OBJETIVO 4: Intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios**

Planeado	Executado
50%	68,31%

Indicador	Peso	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado	Taxa de realização
<b>Ind. 9</b> N.º de vítimas sinalizadas em ações de combate ao Tráfico de Seres Humanos	50%	67	45	59	<b>131,11% Superado</b>

No âmbito das ações de combate ao Tráfico de Seres Humanos foram sinalizadas 59 vítimas, as quais são ,maioritariamente, vítimas de exploração laboral, oriundas de países terceiros.

No decurso de 2018, o SEF encetou várias operações de combate ao TSH. Porém, e pese embora o resultado obtido tenha superado a meta definida para 2018, comparativamente ao período homologado, verifica-se um decréscimo no número de vítimas sinalizadas, justificável pela carência de recursos humanos e materias que condicionam a realização destas ações.



Indicador	Peso	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado	Taxa de realização
IND. 10	Nº de ações de fiscalização efetuadas a entidades laborais 50%	n.d.	750	1066	<b>142,13%</b> <b>Superado</b>

Por ocasião do exercício de monitorização do primeiro semestre, perante a elevada carência de recursos humanos nas Delegações Regionais e subsequente deslocação de um número considerável de efetivos (CIF) para o Aeroporto de Lisboa (no período de junho a setembro)

e ainda a alteração de estratégia de atuação operacional (que condicionou o número de ações fiscalização a realizar), propôs-se a alteração da meta do número de ações de fiscalização a entidades laborais de “2000” para “750”.

Neste sentido, o resultado obtido superou a meta expectável, alcançando uma taxa de realização de 142,13%, que representa um total de 1066 ações de fiscalização a entidades laborais efetuadas.

## OBJETIVOS DE QUALIDADE

Planeado
• 30%

Executado
• 22,74%

### OBJETIVO 5: Contribuir para a melhoria da qualidade e performance do serviço

Planeado	Executado
100%	75,79%

Indicador	Peso	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado	Taxa de realização
<b>Ind. 11</b> Rácio de colaboradores que frequentaram a ação de formação "Direitos Fundamentais" (valor acumulado)	40%	n.d.	35%	48,82%	<b>139,49% Superado</b>

Enquanto Medida integrada no PEM 2015-2020 (Medida 71), assumiu um papel com maior relevância, até pela matéria formativa em apreço.

Quanto à execução, o indicador em apreço foi superado uma vez que obteve uma taxa de realização de 139,49%, conforme demonstra o seguinte quadro:

N.º de formandos	N.º de colaboradores colocados em PF a 31 DEZ 2018	RÁCIO
206	422	48,82%
116	Formandos Ações Formação GEFP	
90	Estágio CIF	
206		

Indicador	Peso	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado	Taxa de realização
<b>Ind. 12</b> Taxa de execução das iniciativas incluídas na proposta de OE 2018	20%	80%	80%	80,00%	<b>100,00% Atingiu</b>

Para o cálculo da realização do presente indicador foi adotada a metodologia *infra*. Importa sublinhar que foi aplicada desde o primeiro exercício de monitorização, não tendo o SEF recebido qualquer objeção ou sugestão de alteração por parte da Secretaria-Geral do MAI. De salientar que as iniciativas como a aquisição de serviços relacionada com as viaturas dependem de ação exterior ao SEF para a sua integral execução.

Iniciativas identificadas pelo SEF		Ponto de Situação	Resultado iniciativa	Ponderação da iniciativa	Ponderação da medida	Resultado da iniciativa
1. Ganhos de eficiência na aquisição de bens e serviços	Redução do volume de aquisição de papel de fotocópia	Registamos um aumento do volume de aquisição de papel na ordem dos 3% em resultado do aumento exponencial da atividade do SEF.	0%	40%	20%	7%
	Utilização do sistema VOIP nas instalações/ poupança nas comunicações	Trata-se de uma iniciativa que para a sua implementação carece de reparações prévias (designadamente a alteração da cablagem). Em termos de comunicações já se verificou com manutenção do AQ, comunicações móveis e alteração nas condições da linha azul do SEF.	50%	40%		
	Aquisição de serviços de manutenção de viaturas, prestação de serviços de reparação e do fornecimento de peças para substituição das avariadas ou inutilizadas, mediante lançamento de procedimento por concurso público, pelo período de 3 anos	No âmbito da devolução do processo, por parte da SGMAI, em virtude de alterações legislativas, vai ser instruído um novo processo em conformidade legal, o qual se prevê ficar concluído no 2º semestre de 2019 para implementação.	65%	20%		
2. Otimização da gestão do património imobiliário, incluindo uso mais eficiente de espaço e eliminação de arrendamentos injustificadamente onerosos	Aquisição de imóvel/arrendamento para instalações SEDE, DRLVTA, DCINV, GAR, Guarda e Albufeira	O SEF celebrou contrato de arrendamento de Edifício para albergar os serviços da Direção Central de Investigação (DCINV) e do Gabinete de Asilo e Refugiados (GAR), ambos sítos na Rua Passos Manuel, 40, que irá permitir reduzir custos de manutenção, energia e comunicações. O SEF após autorização da DGTf efetuou a consulta de mercado para arrendamento de instalações em Albufeira e Angra do Heroísmo.	75%	100%	20%	15%
3. Reforço da capacidade de serviços públicos responderem a pressões do lado da procura através da recolocação interna de recursos humanos	Integração dos mediadores sócio-culturais	O procedimento concursal no âmbito do PREVPAP para a integração dos mediadores foi concluído e a integração no mapa de pessoal do SEF ocorreu no último trimestre de 2018, nomeadamente em Novembro e Dezembro.	100%	100%	20%	20%
4. Aumento da produtividade dos serviços, por exemplo por reconfiguração de processos e eliminação de atividades redundantes	Criação do Balcão Virtual do Imigrante	Já foi integrado no novo Portal do SEF, apresentado em junho de 2018.	100%	50%	20%	18%
	Implementação do DUC	No âmbito das reuniões com o IGCP, no sentido de disseminar a cobrança através de DUC para implementação no SCO e no GesCT o SEF procedeu à elaboração do Caderno de Encargos relativo a nova aplicação informática para integração da cobrança DUC no sistema de gestão Financeira do SEF. Já efetuada implementação no Portal ARI - da cobrança por DUC.	80%	50%		
5. Identificação de medidas geradoras de novas receitas próprias	Recuperação de pendências por via do reforço de pessoal e modernização dos serviços de agendamento produzirá um acréscimo de receita estimado em 25%	No âmbito do novo portal do SEF, apresentado e aberto em junho de 2018, foi disponibilizado esta funcionalidade de agendamentos online para os cidadãos que desejem: - Renovar a sua Autorização de Residência; - Renovar o seu Cartão de Residência (para cidadãos da União Europeia e seus familiares); - Prorrogar a sua Permanência (para cidadãos titulares de visto de curta duração ou estada temporária)	100%	100%	20%	20%
						80%

Indicador	Peso	Resultado 2017	Meta 2018	Resultado	Taxa de realização
Ind. 13 Desenvolver candidaturas no âmbito do Sistema de Incentivos à Eficiência da Despesa Pública (SIEF)	20%	0	1	0	0,00% Não Atingiu

Apesar de ter sido promovida a identificação de iniciativas da área da despesa suscetíveis de serem consideradas elegíveis no âmbito do Sistema de Incentivos à Eficiência da Despesa Pública, não foi possível apresentar candidatura no prazo estipulado (até 31 dez 2018).

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

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

Objetivos Operacionais		Objetivos Estratégicos			
		OE1	OE2	OE3	OE4
		Afirmar a política de fronteiras baseada nos princípios da solidariedade e da responsabilidade partilhada	Melhorar o serviço prestado ao cidadão estrangeiro residente	Reforçar os instrumentos de coordenação e de fiscalização	Reforçar a investigação criminal e a cooperação internacional
EFICIÊNCIA	OO1	Melhorar os tempos médios de resposta ao cidadão		● 178,22%	
	OO2	Promover a participação nos trabalhos da U.E.	● 118,81%		● 118,81%
EFICIÊNCIA	OO3	Modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC		● 149,32%	
	OO4	Intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios	○ 136,62%		● 136,62%
QUALIDADE	OO5	Contribuir para melhoria da qualidade e performance do serviço		○ 75,79%	○ 75,79%

Legenda: ● Contributo direto; ○ Contributo indireto

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

Da análise da matriz supra, verifica-se que deverão ser envidados esforços na melhoria da qualidade e performance do serviço, e em consequência melhorar o serviço prestado ao cidadão estrangeiro residente.

### 1.3. Qualidade dos Serviços Prestados pelo SEF

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

Neste sentido, o apuramento da qualidade dos serviços prestados pelo SEF incide, essencialmente, em duas vertentes de análise: a avaliação dos serviços de atendimento ao público e a avaliação da eficiência, eficácia e legalidade.

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

No ano em apreço, e no que respeita à intervenção de carácter policial, e ressalvadas as especificidades inerentes à sua natureza, não há registo de atuações condenáveis ou más práticas organizacionais (do Serviço e dos seus funcionários), por parte dos organismos de controlo ou escrutínio (político, judicial, administrativo e, mesmo, social)<sup>4</sup>.

A metodologia de avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo SEF utiliza, a par do sucedido nos anos anteriores, como indicador as reclamações efetuadas no “Livro Amarelo”, as quais foram analisadas de forma prudente e rigorosa, tendo presente a sua natureza contingente e as características intrínsecas a um serviço de segurança.

De acordo com os dados apurados, em 2018, foram registadas um total de 737 reclamações, as quais representam um acréscimo de 56,5% face a 2017.

Conforme explanado na **Tabela 6** a maioria das reclamações apresentadas pelos utentes prendem-se com questões relacionadas com o **atendimento** (agendamento, reagendamento, tempo de espera, dificuldades no contacto telefónico, carência de recursos humanos face ao número de utentes e insuficiência de informação prestada nos Postos de Atendimento e Centro

---

<sup>4</sup> Designadamente Assembleia da República, Governo, Tribunais, Inspeção-Geral da Administração Interna, Provedoria de Justiça, organizações de salvaguarda dos direitos dos cidadãos, *media*.

de Contacto); a **Emissão do Passaporte Eletrónico Português** (registou-se a apresentação de 67 reclamações devido ao incumprimento do prazo de entrega dos passaportes. De referir que o incumprimento ocorreu no mês de maio, devido ao exercício de greve da INCM, situação da qual o SEF é alheio, mas que ainda assim teve implicações no normal funcionamento desta atividade); e, por último, no **Controlo de Fronteiras**, com 40 reclamações apresentadas (devido a anomalias associadas aos Sistemas de controlo e insuficiência de meios humanos e materiais).

Motivos	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Atendimento	124	135	104	97	152	257	404	630
Agradecimento	1	1	3	-	-	-	-	-
Atraso entrega documentos	11	8	8	23	-	-	-	-
Erro SEF	27	15	14	-	-	-	-	-
Queixas contra funcionários	16	7	5	-	-	-	-	-
Controlo nas fronteiras	10	16	22	-	13	24	45	40
Passaporte Eletrónico Português	-	-	-	-	30	27	19	67
AR para Investimento (ARI)	-	-	-	-	27	-	-	-
Outros	15	9	18	14	2	9	3	-
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>191</b>	<b>174</b>	<b>134</b>	<b>224</b>	<b>317</b>	<b>471</b>	<b>737</b>
<b>Varição (anual)</b>	<b>-6,80%</b>	<b>-6,40%</b>	<b>-8,90%</b>	<b>-23,00%</b>	<b>67,20%</b>	<b>41,50%</b>	<b>48,50%</b>	<b>56,50%</b>

**Tabela 6: Motivos das reclamações**

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

Unidade Orgânica	2017	2018
DFL (Controlo de Fronteira + Loja PEP)	56	100
DR AÇORES	0	1
DR ALGARVE	5	11
DR CENTRO	26	85
DR MADEIRA	4	1
DR NORTE	25	62
DRLVTA	355	470
GRICRP	0	7
<b>TOTAL:</b>	<b>471</b>	<b>737</b>

**Tabela 7: Reclamações por Unidade Orgânica**

#### 1.4. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Em 2018, no âmbito do Sistema de Controlo Interno do SEF, apresentam-se as ações desenvolvidas de controlo de gestão financeira e administrativo:

A nível interno, na sequência de recomendações<sup>5</sup> da IGAI – Inspeção Geral da Administração Interna procedeu-se, não só, à divulgação interna do “*Guia de Gestão do Risco de Integridade*”, cuja ação se enquadra na “Declaração de Lisboa” de 2017, da rede europeia EPAC/EACN (“*European Partners against corruption/European contact-point network against corruption*”) e o qual se traduz num breve roteiro de recursos técnicos elementares para introdução e transformação sistematizada de procedimentos, visando a gestão de riscos de integridade de organismos públicos num contexto internacional, mas também à divulgação quanto às regras de comunicação ao MAI e à IGAI<sup>6</sup> de casos de violação de bens pessoais.

No que respeita à realização de auditorias procedeu-se, exclusivamente, e em razão de uma considerável redução de recursos humanos no Gabinete de Inspeção, à conclusão das auditorias promovidas em anos transatos e à priorização de instrução de processos disciplinares.

Na vertente de auditoria e controlo externo, o SEF foi sujeito a ações de auditoria e avaliação conduzidas pela IGAI e a provedoria ao ECIT do Aeroporto de Lisboa.

No cômputo geral, à exceção dos pontos 1.2. e 3.4, foram rigorosamente cumpridos todos os itens do Sistema de Controlo Interno do SEF conforme caracterizado no Anexo 1.

#### 1.5. Principais condicionantes da atividade em 2018

À semelhança de anos anteriores, a atividade do SEF continuou a ser fortemente condicionada pela manifesta exiguidade de recursos humanos.

Em observância do crescente aumento do número de passageiros, o subsequente aumento do volume de trabalho e a escassez de recursos humanos nos Postos de Fronteira e demais serviços do SEF, procurou-se colmatar esta imensa lacuna por via do recrutamento de trabalhadores através da abertura de *Procedimentos Concursais Comuns*<sup>7</sup> no âmbito das carreiras gerais (Assistentes Operacionais e Assistentes Técnicos); por recurso ao *Regime de Mobilidade Interna* (particularmente, Técnicos Superiores), e por via do *Programa de regularização extraordinária de vínculos precários (PREVPAP)*, procurando alcançar uma melhoria e qualidade na prestação de

---

<sup>5</sup> Despacho 37/DN/2018

<sup>6</sup> Despacho 40/DN/2018, com a recomendação da IGAI de 21/02/2018, com divulgação do Despacho do MAI n.º 10529/2013 de 29/07/2018.

<sup>7</sup> Aviso n.º 12126/2018; Aviso n.º 10128/2018; Aviso n.º 10130/2018; Aviso n.º 10128/2018 e Aviso n.º 5692/2018.

serviços prestados aos cidadãos. Porém, em obediência dos prazos legais a cumprir, estes procedimentos concursais só tiveram a sua conclusão no final do IV trimestre de 2018.

Ainda neste âmbito, e também sobretudo ao estrito cumprimento dos trâmites processuais legais a que estamos obrigados, não foi possível o término do **Concurso externo para admissão de estagiários para o provimento de 100 postos de trabalho na categoria de inspetor de nível 3 da CIF**, do mapa de pessoal do SEF (*aberto pelo Aviso n.º 15072-A/2017, publicado no Diário da República, 2.ª série — N.º 239 — 14 de dezembro de 2017*), bem como do **Concurso interno de ingresso para admissão a estágio de 45 estagiários para o provimento de 45 postos de trabalho na categoria de inspetor de nível 3 da CIF**, do mapa de pessoal do SEF (*aberto pelo Aviso n.º 6278/2017, publicado no Diário da República, 2.ª série — N.º 108 — 5 de junho de 2017*).

Cumulativamente, face à aplicabilidade de novas orientações da Direção e decorrente de alterações legislativas<sup>8</sup>, registou-se um aumento exponencial do número de processos para instrução em matéria de documentação e regularização/prorrogação da permanência de cidadãos estrangeiros, que originou - nas respetivas Unidades Orgânicas - um significativo aumento de pendências processuais e à sobrecarga administrativa e processual associada.

Acresce a esta situação, a complexidade quanto a contratação externa de serviços no âmbito das TIC que muito condiciona a atividade do SEF, sobretudo no controlo de fronteiras e no atendimento aos cidadãos. Mas, ainda assim, o SEF encetou esforços para disponibilização, aos cidadãos estrangeiros, de vários serviços on-line, visando a agilização de procedimentos e a celeridade dos processos e, deste modo, suprimir as eventuais dificuldades originadas pela escassez de meios humanos e materiais.

Em muitos casos, também o espaço físico disponível nos Pontos de Atendimento não comporta a colocação de mais pessoal da área administrativa/documental, o que representa um constrangimento acrescido.

De referir igualmente, que nos atendimentos inseridos nas Lojas do Cidadão e CNAI's, a rede informática é substancialmente mais lenta, face à dos Postos de Atendimento do SEF. De igual modo, a prestação de serviço de apoio ao utilizador não poder ser efetuada remotamente, dificultando a resolução de anomalias.

---

<sup>8</sup> Lei n.º 23/2007 de 04 de julho, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 26/2018 de 05 de julho.



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

A atividade do SEF é condicionada positiva ou negativamente por um conjunto de fatores internos e externos. A análise que resulta da matriz SWOT permite transpor para a estratégia do SEF os aspetos negativos e positivos do ambiente externo em interação com as qualidades e fragilidades da organização.

		PONTOS FRACOS					PONTOS FORTES								
		Demora excessiva na emissão de pareceres pré-lidos relativos à aquisição de bens e à prestação de serviços (ESPAP e AMA)	Carência de pessoal na carreira de Investigação e Fiscalização	Falta de pessoal das carreiras Técnico Superior Assistente Técnico	Plataformas de recolha pré-lidas para o pagamento do SEF	Necessidade de adaptação das metodologias de gestão, modeladas à realidade da segurança interna	Encargos com aquisição de serviços informáticos e redes de instalações	Crescente afirmação do Serviço a nível nacional em todas as dimensões da sua atuação	Quadro de pontos fortes qualificados na área da imigração, fronteiras, asilo e documentação de segurança	Prestígio do SEF na UE, CPLP nas diferentes vertentes de atuação	Cumprimento das orientações políticas estratégicas nos anos anteriores	Orientação para os Utilizadores (Centro de Contacto, Medidores Culturais, SEF em Movimento)	Maximização da informação associada à imigração legal e tráfico de pessoas	SEF na vanguarda de primeira linha em ambientes computacionais e na utilização da biometria	Formação e Qualificação de Recursos Humanos
OPORTUNIDADES	Utilização das TIC para potenciar a mudança e a modernização administrativa	+				+		+		+	+		+	+	
	Documentação eletrónica e controlo de fronteiras (RAPID, PEP e TR)		+		-			+		+	+		+		
	Robustecimento do sistema de produção estatística sobre o fenómeno migratório		+	+		+	+				+	+	+		
	Acesso a fundos comunitários ( Portugal 2020, FAMI, FSI, entre outros)					+	+		+		+			+	+
	Assunção das competências de concessão do PEP				-	+		+	+	+				+	+
	Estágio probatório para ingresso na CIF		+	+					+	+					+
	Revisão do Estatuto de Pessoal do SEF reconhecendo enquanto corpo superior de polícia e alargando o quadro de pessoal		+						+	+	+				+
AMEAÇAS	Transformação dos fluxos migratórios em função das novas realidades globais			-	-								+		
	Repercussões das novas realidades migratórias ao nível dos fenómenos criminais: imigração ilegal e tráfico de seres humanos			-	-	-							+		
	Escassez de recursos humanos e tendente saída de trabalhadores		-	-	-		-	-	+	-	-	-		-	
	Restrições orçamentais		-	-	-	-	-		-					-	

(+) Interação Positiva: ameaça combatida ou aproveitamento de oportunidade; (-) Interação Negativa: ameaça potenciada ou oportunidade desperdiçada

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

Conforme explanado, e visando o aumento da capacidade operacional do SEF, durante o ano de 2018, atenta a necessidade premente de recursos humanos da Carreira de Investigação e Fiscalização, na área do controlo de fronteiras, deu-se continuidade aos processos de recrutamento em curso; e, paralelamente, para a área de atendimento aos cidadãos, diligenciou-se a abertura de vários procedimentos de recrutamento de trabalhadores das Carreiras Gerais (Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais), conforme já referenciado no ponto 1.5.

No que respeita à inovação tecnológica, por um lado, foi implementado e disponibilizado o novo Portal SEF + interativo o qual contempla uma área pessoal e o balcão único de serviços on-line (agendamentos online, certidões online, novo Portal SAPA, Portal ARI, Porta SIBA e impressos online), maximizando uma maior proximidade relacional entre os cidadãos e o SEF, assim como a simplificação informativa e processual; por outro lado, no âmbito do controlo de fronteiras foi executada a interoperabilidade do Sistema de controlo fronteira, com APIS, SIS II, RAPID, Interpol/Documentos, VIS.

Ainda neste âmbito, procedeu-se à atualização, e já em pleno funcionamento, do novo modelo do portal ARI, com as valências: pagamento por DUC; upload da documentação e agendamentos. Importa ainda referenciar, no que concerne aos agendamentos, que por determinação da Direção, os mesmos passaram a ser efetuados a nível nacional, deixando de ser efetuados com carácter regional, visando deste modo potenciar a capacidade de resposta do SEF face às necessidades dos cidadãos.

Quanto à aposta formativa, procedeu-se ao alinhamento do CCC da FRONTEX (*Common Core Curriculum*) com o SQF (Sectoral Qualifications Framework) nos currículos dos cursos de formação do SEF. Esta nova metodologia formativa será integrada e aplicada, de forma efetiva, no Programa de Estágio Probatório CIF de 2019, a iniciar no I Trimestre de 2019.

É importante referir que o SQF é o resultado do projeto FRONTEX para desenvolver uma plataforma comum e abrangente de formação que auxilia os Estados-Membros a integrar o currículo comum desenvolvido pela FRONTEX e para promover o alinhamento da educação e da formação dos inspetores de fronteira com os princípios de Bolonha e de Copenhaga. Está concebido em linha com os níveis 4, 5, 6 e 7 do Quadro Europeu de Qualificações para a Aprendizagem ao Longo da Vida (QEQ), abrangendo a área do controlo fronteiriço e articulando-se com sistemas e quadros de qualificação de diversos países com vista a criar uma referência europeia comum.

Por conseguinte, no âmbito do alinhamento dos cursos de formação com o SQF (*Sectoral Qualifications Framework*) desenvolvido pela FRONTEX, estes deverão integrar elementos específicos relacionados com os direitos fundamentais, assegurando que cada tarefa/ação de um guarda de fronteira é realizada em conformidade com os mesmos. Para tal, é parte integrante do manual SQF, um guia específico para integração dos direitos fundamentais nos resultados de aprendizagem dos cursos das diferentes áreas.

## 1.7. Boas práticas nacionais e internacionais

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

Âmbito	Descrição
<b>Gestão Integrada de Fronteiras (IBM)</b>	<p>Adoção do Modelo Europeu de Gestão Integrada de Fronteiras; SEF enquanto a entidade altamente especializada no domínio das migrações e asilo atenta a modernização, qualificação e atuação em todas as vertentes do processo migratório; Implementação de novas metodologias e equipamentos de apoio, tais como VIS (Visa Information System), APIS (<i>Advanced Passenger Information System</i>) e RAPID 2.ª geração (Reconhecimento Automático de Passageiros Identificados Documentalmente) que visam uma maior verificação documental, o reforço da vigilância de fronteiras e a fiscalização de permanência de cidadãos estrangeiros em território nacional.</p> <p>Para o desenvolvimento da Estratégia Nacional de Gestão Integrada de Fronteiras, foi criado um Grupo Interministerial composto por várias entidades com funções repercutidas, direta ou indiretamente, nas fronteiras, cabendo ao SEF em articulação com a Secretaria-Geral do MAI a coordenação do mesmo.</p> <p>O Grupo de Trabalho Interministerial apresentou uma proposta de Plano de Gestão Integrada de Fronteiras, de onde resultou a Estratégia Nacional de Gestão Integrada de Fronteiras, aprovada em julho de 2017, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 104/2017. A Estratégia Nacional de Gestão Integrada de Fronteiras visa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salvaguardar a segurança interna em prol da salvaguarda do Espaço de Liberdade, Segurança e Justiça da UE;</li> <li>- Consolidar a gestão das fronteiras externas de Portugal e da UE, facilitando e controlando os fluxos de fronteira de acordo com os padrões e procedimentos UE/Schengen;</li> <li>- Reforçar a coordenação e a cooperação entre todas as entidades envolvidas no controlo e na vigilância de fronteiras;</li> <li>- Reforçar a capacidade de resposta das autoridades aos desafios.</li> </ul> <p>A Estratégia IBM está em desenvolvimento, considerando que o futuro Regulamento Frontex e Eurosur, ainda se encontra em fase de conclusão.</p>
<b>Segurança no controlo de fronteiras</b>	Implementada a interoperabilidade do Sistema de controlo fronteira, com APIS, SIS II, RAPID, Interpol/Documentos, VIS.
<b>Qualidade da documentação de identificação, viagem e residência</b>	No quadro das competências atribuídas ao SEF foram concluídos os projetos relativos à Emissão do novo Passaporte Passageiro Freqüente, assim como a aposição da Vinheta Braille, impressa no Passaporte Eletrónico Português (PEP), tornando-se o PEP no primeiro documento de viagem da União Europeia a conter este tipo de grafia, permitindo aos cidadãos com deficiência visual identificar com facilidade o nome do titular, o número e a data de validade do passaporte.
<b>Unidade Anti-Tráfico de Pessoas (SEF/UATP) – Programa SEF contra o Tráfico de Seres Humanos</b>	<p>Programa que visa a identificação, proteção e apoio às vítimas e investigação de tráfico de seres humanos, operacionalizado através de uma equipa dotada de investigadores criminais e formadores. Esta equipa do SEF, designada por Unidade Anti Tráfico de Pessoas (UATP), atua em três pilares de intervenção: Prevenção, Proteção e Cooperação.</p> <p>Em 2018, a atividade da UATP centrou-se na consolidação dos objetivos traçados pelo IV PAPCTSH - Plano de ação para a prevenção e o combate ao tráfico de seres humanos (2018/2021) no quadro das atribuições e competências do SEF.</p> <p>Assim sendo, no cumprimento do estipulado na medida 3.1.3 (Reforço do controlo de fronteiras e da cooperação transfronteiriça e internacional na vertente policial - criação de 3 equipas especializadas do SEF com competências de investigação criminal e controlo de fronteiras para intervenção integrada sobre TSH em todos os postos de fronteira internacionais) foi em junho de 2018 criada a primeira dessas equipas especializadas, junto do PF001 – Aeroporto Internacional de Lisboa.</p>

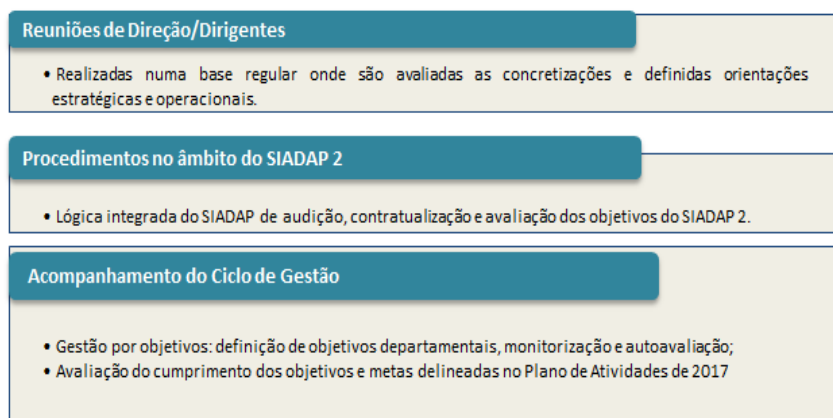
<b>Coordenação do Grupo de Trabalho para a Agenda Europeia para as Migrações</b>	O SEF, nos termos do Despacho n.º 10041-A/2015, de setembro, coordena o Grupo de Trabalho para a Agenda Europeia para as Migrações (criado com a missão de aferir a capacidade instalada e preparar um plano de ação e resposta em matéria de reinstalação, realocação e integração dos imigrantes). Este grupo de trabalho é composto por diversas entidades da Administração Pública e organizações da sociedade civil.
<b>Oficiais de Ligação de Imigração e Agentes de Ligação</b>	O SEF tem Oficiais de Ligação de Imigração destacados nos países mais relevantes em termos de fluxos e riscos migratórios para Portugal (em Angola, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau e Senegal,).
<b>SEF-NFPOC – Ponto Focal Nacional para a Frontex</b>	Neste âmbito o SEF procede à coordenação da participação portuguesa nas operações de controlo da fronteira externa da UE, bem como de busca e salvamento no âmbito da resposta à crise de migrantes e refugiados no Mediterrâneo, articulando a resposta nacional com as diferentes forças de segurança e de defesa.
<b>Consolidação de parcerias/protocolos com outras entidades</b>	Decorrente dos compromissos assumidos em sede de Agenda Europeia das Migrações e a fim de dar uma resposta humanitária, solidária e responsável no âmbito dos procedimentos de proteção internacional, em particular no que respeita à emergência humanitária de refugiados e requerentes de asilo, foram celebrados um elevado número de Protocolos de Cooperação e memorandos de entendimento com diversas entidades da sociedade civil.
<b>Ponto de Contato Nacional da Rede Europeia das Migrações (REM)</b>	Elaboração de estudos sobre a realidade migratória: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attracting and retaining international students in the EU (“Atrair e reter estudantes internacionais na EU”);</li> <li>▪ Labour market integration of third-country nationals in EU member states (“Integração do mercado de trabalho dos nacionais de países terceiros nos Estados-Membros da EU”);</li> <li>▪ Beneficiaries of international protection travelling to their country of origin: Challenges, Policies and Practices in the EU Member States, Norway and Switzerland (“Beneficiários da proteção internacional que viajam para o seu país de origem: Desafios, políticas e práticas nos Estados-Membros da UE, na Noruega e na Suíça”);</li> <li>▪ Impact of visa liberalization on countries of destination (“Impacto da liberalização de vistos nos países de destino”).</li> </ul>
<b>Rede Nacional das Migrações</b>	No âmbito das atividades exercidas, enquanto Ponto de Contato Nacional da REM- Rede Europeia das Migrações, o SEF desenvolve a Rede Nacional das Migrações, cuja relevância se afirma na discussão de assuntos relacionados com as migrações. De destacar a Conferência promovida pelo SEF: <i>“Inovação nas Fronteiras: As novas tecnologias para a migração do futuro”</i> , tendo-se realçado o papel da REM no apoio às políticas nos domínios de imigração e asilo.
<b>SEF em Movimento</b>	Programa que procura a aproximação e facilitação do relacionamento com os cidadãos estrangeiros, proporcionando um conjunto de serviços vocacionado a grupos vulneráveis (doentes, idosos e crianças). Visa ainda a minimização de comportamentos de risco, promovendo a regularização da situação documental de cidadãos estrangeiros que possam estar perante potenciais situações de ilegalidade documental. <i>“SEF vai à Escola”</i> – constitui um sub-programa do SEF em Movimento e visa divulgar e promover ações de informação e de sensibilização junto dos imigrantes e instituições nacionais com vista à regularização de jovens que frequentem o ensino público (como meio preventivo ao abandono escolar, de promoção à integração social e no mercado de trabalho). Protocolo de cooperação com a Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP) tendo em vista a agilização da resolução da situação documental e reinserção social.
<b>Centro de Contacto SEF</b>	Canal que visa facilitar o relacionamento entre os cidadãos estrangeiros e o SEF e, por conseguinte, a promoção do acolhimento e integração das comunidades migrantes. Funciona como suporte técnico na prestação de serviços e acesso a informação (agendamento das sessões de atendimento presencial, prestação de informações genéricas sobre a regularidade documental de estrangeiros), em parceria com entidades da sociedade civil, através da colocação de mediadores socioculturais capacitados em 22 idiomas. Plataforma em constante atualização, face às necessidades dos utentes, que já permite a notificação automática, via correio eletrónico, para o cidadão efetuar o agendamento para deslocação a postos de atendimento SEF.

<b>Mediadores interculturais</b>	Integração de agentes facilitadores da relação dos imigrantes com a Administração, agilizando a comunicação através do conhecimento linguístico e cultural comuns, por via do Programa de regularização extraordinária de vínculos precários (PREVPAP).
<b>Disseminação do conhecimento sobre as dimensões das migrações, proteção internacional, segurança interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo (RIFA)</b> – documento de referência no que refere ao acompanhamento da execução das políticas e divulgação de informação (academia, administração pública, comunicação social);</li> <li>• <b>SEFSTAT</b> – Projeto de melhoria da qualidade da informação estatística sobre população estrangeira em Portugal, que permite a obtenção de informação estatística com qualidade e fiabilidade, disponibilizada a todas as partes interessadas num Portal na Internet (<a href="http://sefstat.sef.pt/">http://sefstat.sef.pt/</a>).</li> <li>• <b>O Portal SEF e a rede social Facebook</b> – Canais de Comunicação e de informação da atividade do SEF dedicados à compilação e divulgação de informação sobre migrações, asilo e segurança interna, notícias, eventos e publicações diversas.</li> </ul>

*Tabela 9: Práticas a ser consideradas como benchmark*

## 1.8. Audição de dirigentes e de chefias intermédias no processo de auto-avaliação

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



*Figura 9: Audição de dirigentes e chefias intermédias no processo de autoavaliação*

## 2. AVALIAÇÃO DA AFECTAÇÃO DE RECURSOS PREVISTOS

### 2.1. Recursos Humanos

Face ao planeado em sede de QUAR de 2018, apesar do aumento registado no número de funcionários em relação ao ano anterior (+1,7%), não foi atingido o efetivo planeado.

Meios disponíveis										
Recursos Humanos	Pontuação	Efectivos Planeados	UERHP	Pontuação Planeada	N.º Efectivos Executados	Ausências	UERHE	Pontuação Executada	Desvio	Execução (%)
Dirigentes - Direção Superior	20	3	693	60	3	0	693	60	0,00	100,0%
Dirigentes - Direção Intermédia	16	28	6468	448	29	348	6351	456	7,61	101,7%
Inspetor Coordenador Superior/Inspetor Coordenador	15	95	21945	1425	61	807	13284	554	-871,12	38,9%
Inspetor Chefe/ Inspetor	12	1014	234234	12168	735	9813	159972	6024	-6144,31	49,5%
Técnico Superior	12	110	25410	1320	135	2660	28525	1819	498,60	137,8%
Especialista Informática	12	18	4158	216	11	278	2263	72	-144,16	33,3%
Técnico de Informática	9	30	6930	270	19	481,50	3908	96	-173,58	35,7%
Assistente Técnico	8	404	93324	3232	404	8384	84940	2942	-290,35	91,0%
Vigilância e Segurança (Vigilância e Segurança)	7	10	2310	70	9	273	1806	49	-20,75	70,4%
Assistente Operacional	5	35	8085	175	25	1083	4692	73	-102,46	41,5%
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>1747</b>	<b>403557</b>	<b>19384</b>	<b>1431</b>	<b>24128</b>	<b>306434</b>	<b>12143</b>	<b>-7241</b>	<b>62,6%</b>

Tabela 10: Avaliação dos Recursos Humanos<sup>9</sup>

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

Em síntese destacam-se os seguintes dados relativos a 2018:

- Em 31 de dezembro de 2018, contabilizavam-se 1.431 trabalhadores em efetividade de exercício de funções no Serviço de Estrangeiros e Fronteiras;
- Face ao ano anterior, registou-se um aumento no número de efetivos em cerca de 7,3% invertendo a situação verificada em anos anteriores, resultado da integração de um total de 207 trabalhadores;
- Na distribuição por género, a representatividade feminina é de 44,16%, para 55,84% situação que se tem ligeiramente vindo a equilibrar;

<sup>9</sup> Cálculo da avaliação dos efetivos 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 231 dias úteis de trabalho efectivo, deduzidos das respetivas faltas.

- A média de idades dos trabalhadores do SEF é de 48,91 anos, sendo que metade dos funcionários tem idade superior a 49 anos (mediana), quadro que permanece praticamente inalterado face a 2017. De salientar que 682 trabalhadores do SEF têm idade igual ou superior a 50 anos, representando 51% do universo dos trabalhadores e revelando o envelhecimento do efetivo do SEF;
- A média de antiguidade dos trabalhadores é de 22 anos, sendo que metade dos trabalhadores tem antiguidade superior a 21 anos de trabalho (mediana)
- Quanto ao Corpo Especial de Investigação e Fiscalização, este representa cerca de 56% do efetivo global, com um total de 796 elementos (feminino: 156; masculino:640), mantendo-se uma distribuição por género bastante desnivelada (20% do sexo feminino e 80% do sexo masculino);
- No entanto, no que concerne aos cargos Dirigentes, o género feminino predomina sobre o masculino (56% vs 44%).
- Quanto à estrutura habilitacional, o efetivo do SEF é dotado de um número importante de trabalhadores com habilitação superior de ensino (666 trabalhadores, representando 46,5% do universo);
- Relativamente às ausências, a taxa de absentismo ascendeu a 7,88%, sendo o motivo primordial de ausência ao serviço as faltas por doença;
- No que concerne à estrutura remuneratória verifica-se que é o género masculino o melhor remunerado, porém também é o mais representativo em termos de género.

## **2.2. Recursos Financeiros**

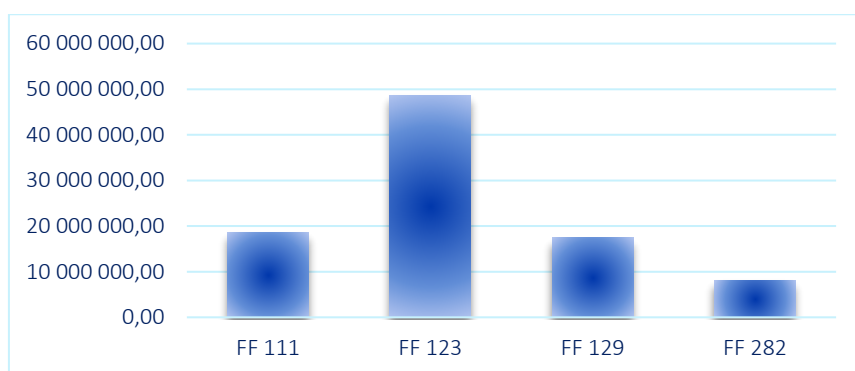
Em 2018 a execução orçamental global atingiu os 78,79%, valor inferior ao do ano transato, em resultado da diminuição substancial dos valores transferidos para outras entidades da Administração Central.

O orçamento de despesa do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) contempla quatro Fontes de Financiamento (FF) distintas, que em 2018 apresentaram os seguintes graus de execução:

- A Receita proveniente do Orçamento de Estado (FF 111) foi executada quase na sua totalidade, ou seja, a 99,99%;
- As Receitas Próprias (FF 123) atingiram os 78,93% de execução;
- As Transferências para outros organismos (FF 129) ascenderam a 90,01%;
- No que respeita aos Fundos Comunitários a execução foi de 44,5%, ou seja, superior à de 2017 em que o grau de execução foi somente de 32,39%.

Fonte Fin.	Dotações Iniciais	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos	Total Líquido Despesa Paga	Grau Exec. Orçamental
111	19.500.000,00	18.668.940,00	18.668.891,64	99,99%
123	58.631.424,00	61.741.657,00	48.734.544,89	78,93%
129	22.762.471,00	19.408.173,00	17.469.403,22	90,01%
282	17.132.000,00	18.168.574,00	8.084.121,59	44,50%
<b>Resultado</b>	<b>118.025.895,00</b>	<b>117.987.344,00</b>	<b>92.956.961,34</b>	<b>78,79%</b>

**Tabela 11: Execução Orçamental por Fonte de Financiamento**

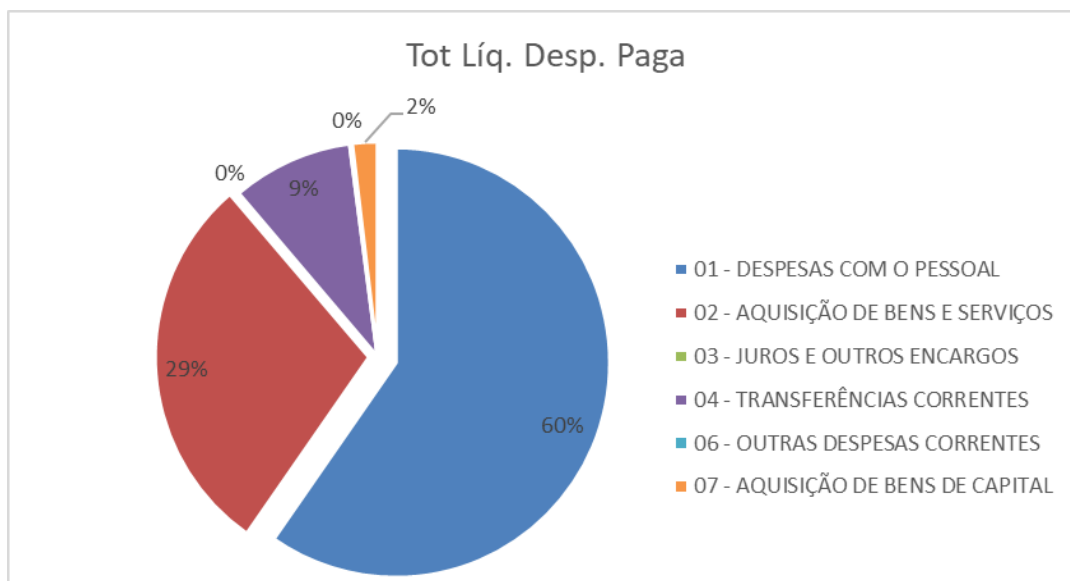


**Gráfico 3: Total Líquido Despesa Paga 2018**

Agrupamento	Dotações Iniciais	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos	Total Líquido Despesa Paga	Grau Exec. Orçamental	% do Total da Desp. Líquida
01	68.632.849,00	67.808.877,00	55.478.873,39	81,82	59,68
02	28.101.658,00	30.818.802,00	26.987.725,70	87,57	29,03
03	0,00	29.500,00	28.880,34	97,90	0,03
04	12.054.654,00	12.408.928,00	8.516.834,21	68,63	9,16
06	1.649.734,00	196.205,00	183.841,67	93,70	0,20
07	7.587.000,00	6.725.032,00	1.760.806,03	26,18	1,89
<b>Resultado</b>	<b>118.025.895,00</b>	<b>117.987.344,00</b>	<b>92.956.961,34</b>	<b>78,79</b>	<b>100,00</b>

**Tabela 12 – Execução Orçamental por Agrupamento Económico**



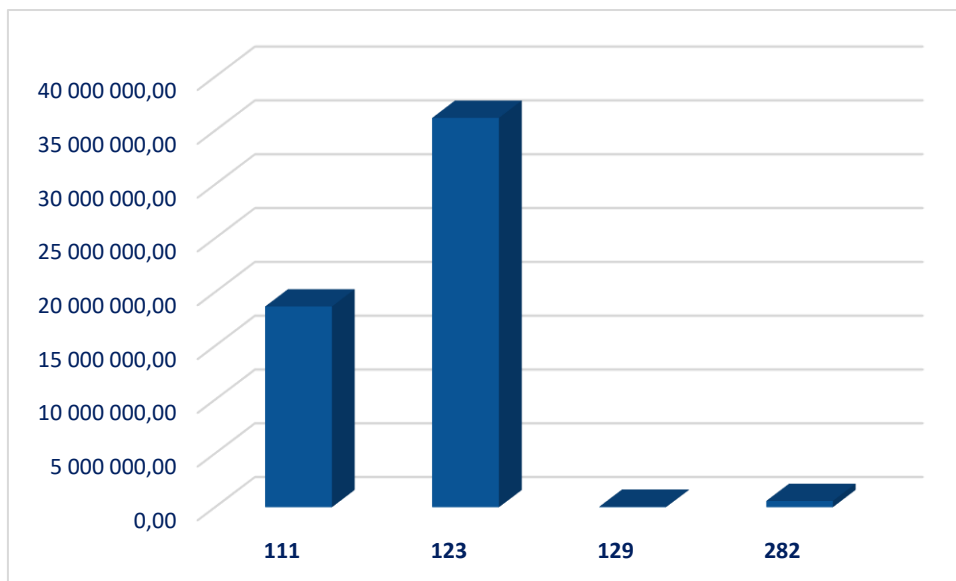


**Gráfico 4 – Total Líquido Despesa Paga por Agrupamento**

No que se refere à execução por Agrupamento Económico da Despesa, cerca de 59,68% é referente a encargos com pessoal (agrupamento 01), 29,03% a despesas de aquisição de bens e serviços (agrupamento 02), 9,16% relativa a Transferências Correntes (agrupamento 04), 1,89% a despesas com capital (agrupamento 07) e um valor residual, materialmente irrelevante, em Juros e Outros Encargos e Outras Despesas Correntes (agrupamentos 03 e 06).

Agrupamento	Fonte Financiamento	Tot Líq. Desp. Paga
01	111	18.668.891,64
	123	36.186.472,04
	129	40.709,82
	282	582.799,89
Resultado		55.478.873,39

**Tabela 13 – Execução Orçamental de Pessoal por Fonte Financiamento**



**Gráfico 5 – Total Líquido Despesa Paga por Fonte de Financiamento**

Em 2018 as despesas com Pessoal foram suportadas pelo Orçamento de Estado (FF 111) no montante de 18.668.891,64€, por Receitas Próprias (FF 123) no valor de 36.186.472,04€, por Fundos Comunitários (FF 282) no valor de 582.799,89€ e através de transferências (FF129) no montante de 40.709,82€.

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

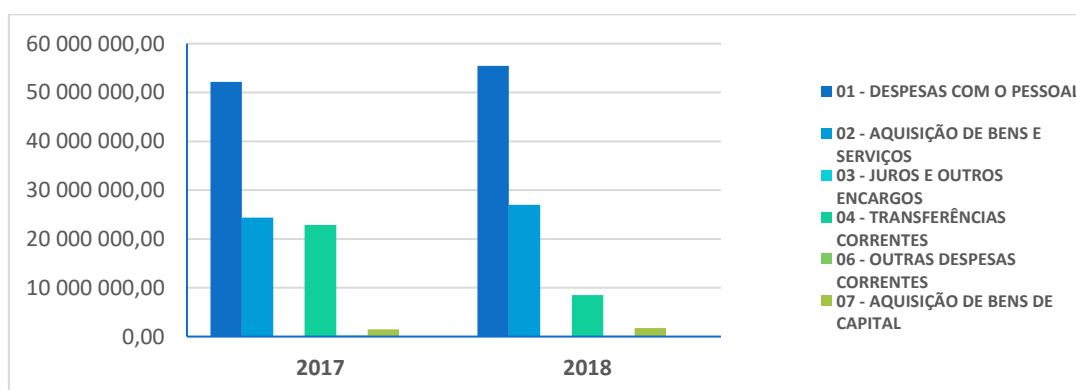
No que se refere à Fonte de Financiamento 282 o valor despendido no montante de 582.799,89€ é relativo ao pagamento de ajudas de custo no âmbito das operações e deslocações realizadas pelos trabalhadores do SEF no estrangeiro, nomeadamente Frontex, Europol, Missões na Grécia, Turquia e Egipto, entre outras.

Relativamente às despesas com pessoal em 2018 ocorreu um incremento no valor de 6,39%, face ao ano anterior, resultante do descongelamento das progressões nas carreiras, bem como do aumento de ajudas de custo que foram pagas em resultado do aumento das deslocações e estadias no estrangeiro.

O aumento da despesa com a aquisição de Bens e Serviços resulta, na sua grande maioria, da necessidade de contratar, em 2018, serviços mais ajustados e enquadrados à realidade do Serviço de Estrangeiro e Fronteiras.

Pagamentos líquidos				
Rubrica	2017	2018	Variação 2017/2018	
			€	%
<b>01 - DESPESAS COM O PESSOAL</b>	52.147.292,97	55.478.873,39	3.331.580,42	6,39
010100 - REMUNERAÇÕES CERTAS E PERMANENTES	38.224.928,38	40.594.727,61	2.369.799,23	6,20
010200 - ABONOS VARIÁVEIS OU EVENTUAIS	4.360.448,86	4.889.942,59	529.493,73	12,14
010300 - SEGURANÇA SOCIAL	9.561.915,73	9.994.203,19	432.287,46	4,52
<b>02 - AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS</b>	24.366.842,94	26.987.725,70	2.620.882,76	10,76
020100 - AQUISIÇÃO DE BENS	12.142.817,43	13.385.803,60	1.242.986,17	10,24
020200 - AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS	12.224.025,51	13.601.922,10	1.377.896,59	11,27
<b>03 - JUROS E OUTROS ENCARGOS</b>	524,59	28.880,34	28.355,75	5.405,32
030600 - OUTROS ENCARGOS FINANCEIROS	524,59	28.880,34	28.355,75	5.405,32
<b>04 - TRANSFERÊNCIAS CORRENTES</b>	22.837.455,24	8.516.834,21	-14.320.621,03	-62,71
040300 - ADMINISTRAÇÃO CENTRAL	17.596.088,36	4.098.232,38	-13.497.855,98	-76,71
040700 - INSTITUIÇÕES S/ FINS LUCRATIVOS	5.237.443,25	4.418.601,83	-818.841,42	-15,63
040800 - FAMÍLIAS	3.923,63		-3.923,63	
<b>06 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES</b>	215.655,39	183.841,67	-31.813,72	-14,75
060200 - DIVERSAS	215.655,39	183.841,67	-31.813,72	-14,75
<b>07 - AQUISIÇÃO DE BENS DE CAPITAL</b>	1.485.983,79	1.760.806,03	274.822,24	18,49
070100 - INVESTIMENTOS	1.485.983,79	1.760.806,03	274.822,24	18,49
<b>08 - TRANSFERÊNCIAS DE CAPITAL</b>	3.150,25	0,00	-3.150,25	-100,00
080900 - RESTO DO MUNDO	3.150,25		-3.150,25	-100,00
<b>TOTAL</b>	<b>101.056.905,17</b>	<b>92.956.961,34</b>	<b>-8.099.943,83</b>	<b>-8,02</b>

*Tabela 14 – Comparação entre pagamentos líquidos efetuados em 2017 e 2018*



*Gráfico 6 - Comparação entre pagamentos líquidos efetuados em 2017 e 2018*

Contrariamente ao que aconteceu em 2017, em que foram efetuadas transferências pelo SEF para outros organismos do Ministério da Administração Interna (MAI), nomeadamente para a Polícia de Segurança Pública (PSP), Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC) e Secretária-Geral do Ministério da Administração Interna (SG-MAI), em 2018 essas transferências foram residuais, consequentemente a redução foi significativa e ascendeu a 14.320.621,03€.

Em 2018 foram efetuadas transferências para a Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR), Serviços Sociais da GNR e Alto Comissariado para as Migrações (ACM), no montante global de 482.700,00€.

No que diz respeito às transferências para a SG-MAI estas diminuíram no valor 263.003,98€, em comparação com o ano de 2017.

Fonte Financiamento	Organismo	Despesa Líquida		Variação 2017/2018 (€)
		2017	2018	
<b>123</b>				
	PSP	7.000.000,00	0,00	-7.000.000,00
	ANPC	5.269.422,00	0,00	-5.269.422,00
	ANSR	0,00	19.000,00	19.000,00
	Serv. Soc. da GNR	0,00	7.700,00	7.700,00
<b>Subtotal 123</b>		<b>12.269.422,00</b>	<b>26.700,00</b>	<b>-12.242.722,00</b>
<b>129</b>				
	SGMAI	3.878.536,36	3.615.532,38	-263.003,98
	ANPC	1.448.130,00	0,00	-1.448.130,00
<b>Subtotal 129</b>		<b>5.326.666,36</b>	<b>3.615.532,38</b>	<b>-1.711.133,98</b>
<b>282</b>				
	ACM	0,00	456.000,00	456.000,00
<b>Subtotal 282</b>		<b>0,00</b>	<b>456.000,00</b>	<b>456.000,00</b>
<b>Total Transferências MAI</b>		<b>17.596.088,36</b>	<b>4.098.232,38</b>	<b>-13.497.855,98</b>

**Tabela 15 – Transferências 2017 / 2018**

No que concerne ao orçamento de Receita do SEF este contempla cinco Fontes de Financiamento distintas, que em 2018 apresentaram os seguintes graus de execução:

- Em Receita proveniente do Orçamento de Estado (FF 111) foi cobrada 95,74% da receita prevista, ou seja, 18.668.891,64€;
- O Saldo da Gerência anterior (FF121) integrado no orçamento de 2018 atingiu o montante de 63.318.732,06€;
- As Receitas Próprias (FF 123) atingiram 109,83% de execução, consequentemente a receita cobrada excedeu em 9,83% a receita inicialmente prevista;

- As Transferências recebidas de outros organismos (FF 129) ficaram aquém do inicialmente previsto, a taxa de cobrança ascendeu a 81,91%;
- No que diz respeito aos Fundos Comunitários a taxa de cobrança foi 65,96%, não se tendo atingido o montante de receita comunitária inicialmente prevista.

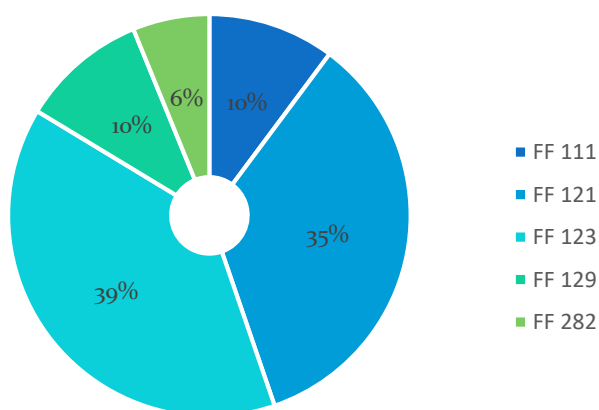
De referir, ainda, que a Receita Própria cobrada (FF 123) correspondeu a 57,36% do total das Previsões Iniciais da Receita Própria, as Transferências entre Organismos (FF 129) corresponderam a 15,00% e Fundos Comunitários a 9,09%.

No que concerne ao saldo transitado, de 2017 para a gerência de 2018, no montante total de 65.797.798,02, importa referir que o mesmo se desagrega da seguinte forma:

- FF 121 o montante de 63.318.732,06€;
- FF 282 (Fundos Comunitários) no valor de 2.479.065,96€.

Fonte Fin.	Previsões Iniciais	Receita Cobrada Líquida	Pagamentos Líquidos	Receita Consignada Disponível	% Rec. Cobrada relativamente às Previsões Iniciais	% Rec. Cobrada relativamente ao Total das Previsões Iniciais
111	19.500.000,00	18.668.891,64	18.668.891,64		95,74	15,02
121	0,00	63.318.732,06		63.318.732,06	100,00	50,93
123	64.931.424,00	71.311.784,88	48.734.544,89	22.577.239,99	109,83	57,36
129	22.762.471,00	18.644.934,75	17.469.403,22	1.175.531,53	81,91	15,00
282	17.132.000,00	11.300.292,01	8.084.121,59	3.216.170,42	65,96	9,09
<b>Resultado</b>	<b>124.325.895,00</b>	<b>183.244.635,34</b>	<b>92.956.961,34</b>	<b>90.287.674,00</b>	<b>147,39</b>	

*Tabela 16 – RECEITA - Execução Orçamental por Fonte de Financiamento*



*Gráfico 7 – Receita Cobrada Líquida por Fonte de Financiamento*

Em 2018 a Receita Cobrada Líquida incrementou 9,82% face ao ano anterior, em resultado da conjuntura económica favorável que produziu efeitos na economia portuguesa ao nível do mercado de trabalho, do turismo e do ensino.

No que respeita às diversas receitas cobradas, entre as quais as Taxas Diversas, Multas e outras Penalidades, Receita proveniente da União Europeia – Instituições, Estado, Venda de Bens Publicações e Impressos, entre outras, foram, comparativamente com 2017, arrecadados mais de 16 milhões de euros, conforme consta do Tabela 17.

Relativamente à receita proveniente de Taxas Segurança - ANAC e outros, verificou-se uma diminuição, comparativamente com 2017, no valor de 1.297.022,91€, uma vez que a Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC) não teve possibilidade de proceder, atempadamente, à transferência para este serviço de segurança, tendo o montante transitado no saldo de gerência da ANAC.

<b>Receita Cobrada Líquida</b>				
<b>Tipo de Receita</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Varição 2017/2018</b>	
			<b>€</b>	<b>%</b>
R.04.01.99 -Taxas Diversas	58.199.107,70	64.770.180,12	6.571.072,42	11,29
R.04.02.04 - Multas e outras Penalidades, Coimas e Penalidades por Contra-Ordenações	1.509.188,91	2.536.244,23	1.027.055,32	68,05
R.06.03.01 – Estado	471.196,45	519.572,88	48.376,43	10,27
R.06.03.07 – Taxas Segurança - ANAC e Outros	19.414.684,78	18.117.661,87	-1.297.022,91	-6,68
R.06.09.01 - União Europeia - Instituições	7.214.672,13	8.821.226,05	1.606.553,92	22,27
R.07.01.03 - Venda de Bens Publicações e Impressos	2.416.905,40	3.181.565,10	764.659,70	31,64
R.07.01.04 - Venda de Bens Fardamentos e artigos pessoais	22,14	14,76	-7,38	-33,33
R.07.02.99 - Serviços Outros	531.769,42	823.780,67	292.011,25	54,91
R.10.03.08 - Serviços e Fundos Autónomos	0,00	7.700,00	7.700,00	
R.16.01.05 - Saldo Orçamental na Posse do Tesouro- Consignado	58.489.985,05	65.797.798,02	7.307.812,97	12,49
R.99.99.98 - Orç. Funcionamento	18.607.171,21	18.668.891,64	61.720,43	0,33
<b>TOTAL</b>	<b>166.854.703,19</b>	<b>183.244.635,34</b>	<b>16.389.932,15</b>	<b>9,82</b>

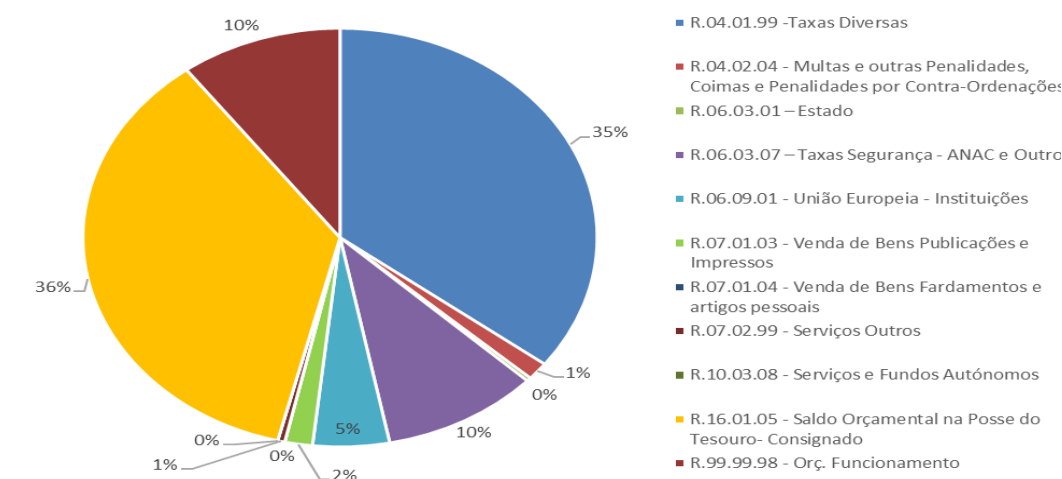
**Tabela 17 – Comparação 2017 /2018 Receita Cobrada**

Tendo em conta o incremento do turismo estrangeiro que cresceu 0,4% face a 2017, em que Portugal recebeu 12,76 milhões de turistas estrangeiros em 2018, acima dos 12,71 milhões registados no ano transato, o aumento da procura por parte de estudantes estrangeiros das nossas instituições de ensino e o clima de investimento favorável, contribuiu para um acréscimo substancial da receita, comparativamente com 2017, resultando num maior número de autorizações, concessões e emissões de Vistos, Autorizações Residência, Passaportes, entre outros.

No que diz respeito às Multas e outras Penalidades, Coimas e Penalidades por Contra-Ordenações houve um aumento de 68,05% face ao ano anterior, o que reflete uma maior eficiência por parte das unidades orgânicas envolvidas nestas atividades.

Relativamente às transferências da União Europeia – Instituições houve um acréscimo de 22,27% face a 2017, devido essencialmente ao pagamento antecipado de uma das tranches referente ao projeto PT\_2018\_FSI\_394 – RAPID – Última Geração (GATES) no valor de 1.945.088,18€.

Importa, referir, que o âmbito e os objetivos do projeto “RAPID” é a modernização e substituição das “GATES” (portas de entrada) atualmente existentes por novas com mais valências e maior rapidez.



**Gráfico 8 – Receita Cobrada em 2018 por tipo de receita**

De forma sucinta, comparativamente com o ano de 2017 a receita própria aumentou 9.020.398,75€ (excluindo R.16.01.05 - Saldo Orçamental na Posse do Tesouro-Consignado e R.99.99.98 – Orçamento de Funcionamento) o que correspondeu a um aumento de 10,05%. Ao procedermos à inclusão do “Saldo Orçamental na Posse do Tesouro – Consignado, a receita” e à restante receita cobrada o aumento foi de 16.389.932,15€, ou seja, de 9,82%.

## Orçamento do SEF

Em 2018 a dotação orçamental inicial do SEF aprovada em sede de Orçamento de Estado (OE) foi de 118.025.895,00€, tendo sofrido alterações ao longo do ano económico, por um lado pela aplicação de cativos, inicialmente em sede de OE e posteriormente através do Decreto-Lei de Execução Orçamental (DLEO), ascendo o orçamento corrigido a 117.987.344€.

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

- Financiamento oriundo do Orçamento de Estado (FF 111) corresponde a 15,82% do total do orçamento corrigido líquido de cativos, ou seja, a 18.668.940,00€;
- As Receitas Próprias que correspondem ao montante total de 81.149.830,00€, ou seja, a 68,78% e englobam duas fontes de financiamento, a 123 (Receitas Própria que resultam da atividade direta do serviço) no valor de 61.741.657,00€ e a 129 (transferências recebidas de outros organismos) no montante de 19.408.173,00€;
- Os Fundos Comunitários (FF 282) afetos a projetos co-financiados no valor de 18.168.574€ correspondente a 15,40% do orçamento do serviço.

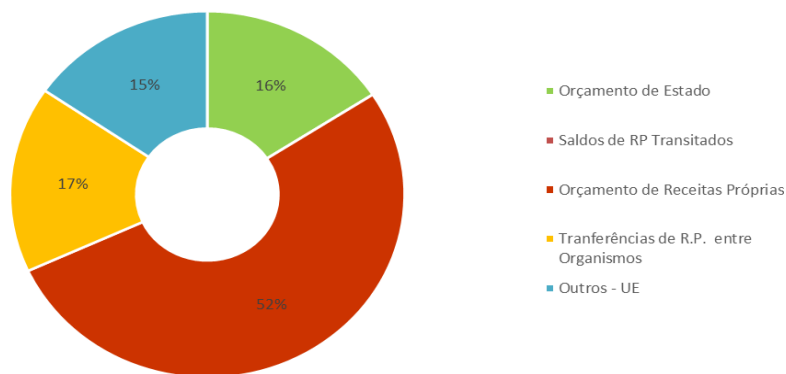
Fonte Financiamento	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos	%
<b>111 - Orçamento de Estado</b>	18.668.940,00	15,82
<b>121 - Saldos de RP Transitados</b>	0,00	0,00
<b>123 - Receitas Próprias</b>	61.741.657,00	52,33
<b>129 - Transferências de R.P. entre Organismos</b>	19.408.173,00	16,45
<b>282 - Outros</b>	18.168.574,00	15,40
<b>Resultado</b>	<b>117.987.344,00</b>	<b>100,00</b>

*Tabela 18 – Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos*

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

Relativamente às Receitas Próprias (FF 123) importa referir que esta é a fonte de financiamento mais representativa do orçamento do SEF, cujo peso é de 52,33%, enquanto que a receita proveniente das transferências entre serviços representa 16,45% e os Fundos Comunitários, por sua vez, representam somente 15,40% do Orçamento corrigido (Gráfico 9).





**Gráfico 9 – Orçamento DESPESA do SEF – Repartição por Fonte de Financiamento**

Fonte Fin.	Agrup	Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos	Tot Líq. Desp. Paga	Grau Exec. Orçamental
111	01	18.668.940,00	18.668.891,64	99,99
123	01	48.496.990,00	36.186.472,04	74,62
	02	11.847.262,00	11.359.055,51	95,88
	03	29.500,00	28.880,34	97,90
	04	976.700,00	806.112,18	82,53
	06	196.205,00	183.841,67	93,70
	07	195.000,00	170.183,15	87,27
129	01	59.159,00	40.709,82	68,81
	02	14.867.660,00	13.813.161,02	92,91
	04	4.454.654,00	3.615.532,38	81,16
	07	26.700,00		
282	01	583.788,00	582.799,89	99,83
	02	4.103.880,00	1.815.509,17	44,24
	04	6.977.574,00	4.095.189,65	58,69
	07	6.503.332,00	1.590.622,88	24,46
<b>Resultado</b>		<b>117.987.344,00</b>	<b>92.956.961,34</b>	<b>78,79</b>

**Tabela 19 - Orçamento DESPESA do SE - Execução por Fonte de Financiamento e Agrupamento**

Considerando que o SEF executou 78,79% do orçamento corrigido líquido (deduzido de cativos), o que na sua generalidade é positivo, uma vez que permitiu a prossecução da missão e dos objetivos desta força de segurança.

No entanto, importa, realçar que no agrupamento “07 -. Aquisições de Bens de Capital” somente foi executado 26,18% da dotação corrigido líquido disponível. A baixa taxa de execução no agrupamento 07 decorre do facto de nos anos anteriores não ter sido definido qualquer plano de investimento. Em 2018 foi iniciado o levantamento das necessidades por parte das diversas unidades orgânicas e foram iniciados diversos procedimentos de contratação, tendo alguns ainda sido concluídos em 2018 e outros que serão concluídos em 2019.

<b>Agrupamento</b>	<b>Dotações Corrigidas Líquidas de Cativos</b>	<b>Tot Líq. Desp. Paga</b>	<b>Grau Exec. Orçamental</b>
<b>01</b>	<b>67.808.877,00</b>	<b>55.478.873,39</b>	<b>81,82</b>
<b>02</b>	<b>30.818.802,00</b>	<b>26.987.725,70</b>	<b>87,57</b>
<b>03</b>	<b>29.500,00</b>	<b>28.880,34</b>	<b>97,90</b>
<b>04</b>	<b>12.408.928,00</b>	<b>8.516.834,21</b>	<b>68,63</b>
<b>06</b>	<b>196.205,00</b>	<b>183.841,67</b>	<b>93,70</b>
<b>07</b>	<b>6.725.032,00</b>	<b>1.760.806,03</b>	<b>26,18</b>
<b>Resultado</b>	<b>117.987.344,00</b>	<b>92.956.961,34</b>	<b>78,79</b>

**Tabela 20 - Controlo Orçamental-Despesa-Execução por Agrupamento**

<b>Fonte de Financiamento</b>	<b>Orçamento Corrigido (a)</b>	<b>Execução (b)</b>	<b>Taxa de Execução</b>
<b>Orçamento de Estado</b>	18.668.940,00	18.668.891,64	99,99
<b>Saldos de RP Transitados</b>	0,00	0,00	0,00
<b>Orçamento de Receitas Próprias</b>	61.741.657,00	48.734.544,89	78,93
<b>Transferências de R.P. entre Organismos</b>	19.408.173,00	17.469.403,22	90,01
<b>Outros - UE</b>	18.168.574,00	8.084.121,59	44,50
<b>TOTAL</b>	<b>117.987.344,00</b>	<b>92.956.961,34</b>	<b>78,79</b>

a) Corresponde ao orçamento corrigido líquido de cativos.

b) Total Líquido Despesa Paga.

**Tabela 21 - Controlo Orçamental-Despesa-Execução por Fonte de Financiamento**

No que diz respeito aos projetos comunitários (FF282 “Outros”) importa referir que em 2017 a taxa de execução somente foi de 32,39%, o que correspondeu a 7.437.993,90€, tendo em 2018 a mesma ascendido a 44,50% face ao orçamento corrigido, ou seja, atingiu os 8.084.121,59€.

### Transferências para o MAI

Em 2018 o SEF efetuou transferências para serviços sob a tutela do Ministério da Administração Interna (MAI) conforme consta do quadro infra:

Fonte Financiamento	Dot.Corrq.Liq.cativos	Organismo	Despesa Líquida	% de execução
<b>123</b>				
		ANSR	19.000,00	0,03
		Serviços Sociais da GNR	7.700,00	0,01
<b>Subtotal 123</b>	61.741.657,00		26.700,00	0,04
<b>129</b>				
		SG-MAI	3.615.532,38	18,63
<b>Subtotal 129</b>	19.408.173,00		3.615.532,38	
<b>282</b>				
		ACM	456.000,00	2,51
<b>Subtotal 282</b>	18.168.574,00		456.000,00	2,51
<b>Total</b>	<b>99.318.404,00</b>		<b>4.098.232,38</b>	<b>4,13</b>

*Tabela 22 – Transferências para serviços do MAI*

As transferências para o MAI em 2018 somente representaram 4,13%, das dotações corrigidas liquidas de cativos, relativamente às fontes de financiamento 123, 129 e 282.

#### Prazo médio de pagamentos

O Prazo Médio de Pagamentos em 2018 foi de 49 dias, ligeiramente superior ao de 2017, devendo-se à escassez de recursos humanos afetos à área da despesa, para verificação, processamento, contabilização da documentação e pagamento da despesa.

	Nº Faturas		PMP	
	2017	2018	2017	2018
1º Trimestre	1.433	839	27	28
2º Trimestre	2.458	2.225	37	55
3º Trimestre	1.979	1.883	32	59
4º Trimestre	2.884	2.970	34	54
Média	2.189	1.979	32,5	49

*Tabela 23 – Prazo Médio de Pagamento*

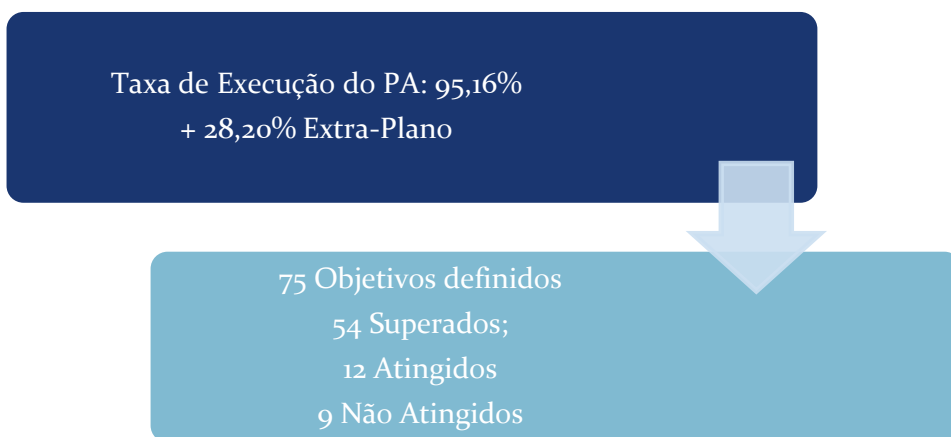
#### 2.2.1. Publicitação dos gastos em publicidade

No ano de 2018 foram despendidos 20.752,10 € referentes a publicidade institucional, tendo-se dado cumprimento ao preconizado na Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto.

### III. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2017 POR UNIDADE ORGÂNICA

Paralelamente ao desempenho verificado no QUAR, no qual o SEF obteve uma taxa de realização de 124,76%, também nas restantes atividades das unidades orgânicas, o desempenho foi positivo, tendo sido cumpridos a maioria dos objetivos estabelecidos. O Plano de Atividades para 2018 não foi executado na sua totalidade, sendo que, por outro lado, acresceram um conjunto alargado de atividades extra-plano (cerca de 28,20%).

Neste âmbito, foram definidos para as unidades orgânicas 75<sup>10</sup> objetivos, dos quais 54 foram superados, 12 atingidos, e 9 não atingidos.



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

- A escassez de recursos humanos;
- A redefinição de prioridades em razão de oportunidades político-estratégicas;

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

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

---

<sup>10</sup> Não contempla um objetivo anulado pelos motivos exposto na respetiva ficha.

## 1.1. Gabinete de Apoio às Direções Regionais

### Competências

Assegurar o estudo e a elaboração de normas técnicas com vista à uniformização de procedimentos, designadamente em matéria de gestão documental nas direções regionais

Instruir e centralizar a informação relativa aos pedidos de autorização de residência ao abrigo dos regimes excecionais, bem como elaborar normas técnicas com vista à uniformização de procedimentos

Emitir parecer sobre os processos de atribuição e aquisição da nacionalidade portuguesa, nos termos da lei

Instruir, informar e emitir parecer sobre pedidos de concessão do estatuto de igualdade de direitos e deveres

Coordenar o funcionamento dos centros destinados à instalação temporária de cidadãos estrangeiros não admitidos em território nacional que aguardam decisão de afastamento ou a respetiva execução e de requerentes de asilo que esperam decisão judicial

FICHA DE ATIVIDADES 2018														
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.J	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano	
GADR.01	Concluir a instrução de processos de Concessão de Autorização de Residência ao abrigo do Artigo 123.º da Lei 23/2007, de 4 de Julho, desde que o pedido esteja devidamente acompanhado de todos os documentos exigíveis	30%	GADR.01.01	Prazo médio (dias)	Registo informático de entrada - data da proposta apresentada à Coordenadora	10	100%	11	90%	Não atingiu	30%	27%	0,00%	Em razão das alterações legislativas e determinações da tutela, registou-se um aumento exponencial de processos entrados por via do ARE 123. (Em 2017 entraram 1 438 pedidos, no ano em análise entraram 3 309, o que se traduziu num aumento de 230% De acordo com o critério de pendência em vigor no ano 2018, este objetivo teria sido cumprido, pois os processos pendentes a 31DEZ2018 correspondiam ao último trimestre do ano, pelo que não poderiam ser considerados pendentes).
GADR.02	Elaboração de propostas de decisão sobre reapreciações, reclamações e informações sobre recursos hierárquicos apresentados no âmbito dos pedidos de concessão ARE abrigo do Artigo 123.º da Lei 23/2007, de 4 de Julho.	15%	GADR.02.01	Prazo médio (dias)	Registo informático de entrada e saída GADR - data despacho Coordenadora	20	100%	20	100%	Atingiu	15%	15%	0,00%	
GADR.03	Reduzir pendência processual relativa a pareceres de nacionalidade em 12%	25%	GADR.03.01	Taxa de pendência processual	Registo informático - aplicação SIGNAC	12%	100%	17%	142%	Superou	25%	25%	10,42%	Foram instruídos mais 5 429 processos do que em 2017
GADR.04	Instruir Pedidos de Estatuto de Igualdade em prazo não superior a 2 meses	30%	GADR.04.01	Tempo Médio de Instrução (meses)	Registo informático de entrada e saída GADR	2	100%	2	100%	Atingiu	30%	30%	0,00%	Foram instruídos mais 1 518 processos do que em 2017
<b>Taxa de Execução Global:</b>												<b>97%</b>	<b>10,42%</b>	
OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS														
Relatório de Atividades														

## 1.2. Gabinete de Asilo e Refugiados

### Competências

Organizar e instruir os processos de asilo

Organizar e instruir, nos termos da lei do asilo, os processos de concessão de autorização de residência por motivos humanitários

Organizar e instruir os processos de determinação do Estado responsável pela análise dos pedidos de asilo e emitir o respetivo salvo-conduto, se necessário

Emitir parecer sobre os pedidos de reinstalação de refugiados

Emitir parecer sobre os pedidos de concessão e prorrogação de documentos de viagem para refugiados, apresentados nos postos consulares portugueses

Emitir cartões de identidade e títulos de viagem para refugiados, bem como conceder as autorizações de residência previstas na lei de asilo e renovar ou prorrogar os referidos documentos

Assegurar a ligação do SEF com o Gabinete Europeu de Apoio em Matéria de Asilo (EASO)

Proceder à elaboração do planeamento estratégico no que respeita às ações do EASO

FICHA DE ATIVIDADES 2018														
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso Relativo do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano	
GAR.01	Participar em ações / missões de cariz internacional	25%	GAR.01.01	Nº de peritos	Relatório GEFP	4	100%	7	175%	Superou	25%	25%	18,75%	Participação de peritos nas missões EASO *
GAR.02	Participar nos grupos de trabalho internacionais no domínio da proteção internacional	25%	GAR.02.01	Nº de reuniões	Nota informativa	12	100%	21	175%	Superou	25%	25%	18,75%	Participação de peritos nas reuniões dos grupos de trabalho
GAR.03	Reduzir a pendência processual	25%	GAR.03.01	Taxa de redução	Relatório	30%	100%	62%	207%	Superou	25%	25%	26,67%	Instrução de processos Reforço dos meios humanos
GAR.04	Concluir a instrução processual, para os pedidos de proteção internacional entrados em 2018, dentro dos prazos legais	25%	GAR.04.01	% de processos	Relatório SISEF	75%	100%	90%	120%	Superou	25%	25%	5,00%	Instrução de processos Reforço dos meios humanos
<b>Taxa de Execução Global:</b>												<b>100%</b>	<b>69%</b>	

OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS	
Relatório de Atividades	<p>O cumprimento do Plano de Actividades pressupõe a estabilidade dos elementos afectos à instrução processual (7), a inexistência de factores supervenientes que acarretem aumento do volume de trabalho e/ou realização de novas tarefas, bem como o reforço para o dobro do número de elementos que efectuam o apoio administrativo e atendimento do público e que actualmente são de apenas 2. Igualmente necessário melhorar as ferramentas informáticas disponíveis, designadamente ao nível do agendamento online, automatização de procedimentos administrativos e desenvolvimento de uma aplicação estatística. * Participação em missões de carácter internacional, no âmbito da reinstalação e da recolocação de requerentes salvos no mediterrâneo na sequência de operações de salvamento. As missões decorreram no Egipto (2), na Turquia (1) e em Malta (4)</p>

### 1.3. Gabinete de Estudos Planeamento e Formação

#### Competências

Elaborar o plano e o relatório anuais de atividades do SEF  
 Elaborar os programas gerais e setoriais do SEF, acompanhar a sua execução e proceder à respetiva avaliação  
 Prestar apoio aos diversos serviços do SEF no desenvolvimento das ações de planeamento e controlo  
 Participar na conceção, programação e coordenação, em articulação com a DGAI, na execução de projetos cofinanciados pela União Europeia nos quais o SEF seja interveniente  
 Elaborar e difundir as ordens de serviço  
 Recolher, tratar e difundir os dados estatísticos relativos à atividade do SEF  
 Apoiar a Direção Nacional na conceção, acompanhamento e implementação de medidas, prioridades e objetivos do SEF  
 Proceder à elaboração de documentos estratégicos para o SEF acompanhando e avaliando a sua execução  
 Identificar as necessidades de formação elaborando o plano anual de formação e procedendo à sua avaliação  
 Conceber, programar, realizar e avaliar as ações de formação promovidas pelo SEF  
 Assegurar o tratamento bibliográfico, arquivístico e documental por forma a manter atualizadas as bases de dados de interesse para as atividades do SEF  
 Colaborar na definição da política documental e de sistemas de informação do SEF  
 Promover a edição e difusão de estudos e publicações produzidos no âmbito das matérias relacionadas com a atividade do SEF  
 Assegurar a reprodução, tradução e retroversão de documentação

FICHA DE ATIVIDADES 2018														
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano	
GEPP.01	Implementar o Projeto REM 2017-2018	20%	GEPP.01.01	Taxa de Execução	Relatório	80%	100%	98,10%	122,63%	Superou	20%	20%	4,53%	Networking (Reuniões PCN, REG, Comité Diretor, Conferência REM e Reunião RNM) Questões Ad-hoc, Relatórios e Estudos Recolha, tratamento e difusão de informação (Glossário, dados para EUROSTAT e INE) Visibilidade (EMN Bulletin, Website, Kit Visibilidade)
GEPP.02	Proceder à elaboração de documentos estratégicos e relatórios de informação estatística	25%	GEPP.02.01	Execução física	RASI RIFA	30/06/2018	100%	25/06/2018	102,76%	Superou	25%	25%	0,69%	Elaboração do RASI e do RIFA
GEPP.03	Acompanhar e implementar projectos com co-financiamento comunitário	20%	GEPP.03.01	Execução física	Relatório de implementação dos projetos	31/12/2018	100%	100,00%	100,00%	Atingiu	20%	20%	0,00%	Participação na calendarização da execução Apoio ao gestores em todas as fases de execução dos projetos Elaboração do Relatório de Execução dos Programas
GEPP.04	Rácio de colaboradores que frequentaram a ação de formação "Direitos Fundamentais" (valor acumulado)	20%	GEPP.04.01	Rácio (valor acumulado)	Relatório Anual de Formação	35%	100%	49,00%	140,00%	Superou	20%	20%	8,00%	Programação e execução das ações de formação
GEPP.05	Catálogo e Indexação das obras existentes no Centro de Documentação	15%	GEPP.05.01	Execução física	Sistema Biblionet	31/12/2018	100%	28/11/2018	109,32%	Superou	15%	15%	1,40%	Catálogo e indexação das obras no sistema Biblionet.
<b>Taxa de Execução Global:</b>												100%	14,62%	

OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS	
Relatório de Atividades	Elaborar o plano e o relatório anuais da atividade do SEF Elaborar os programas gerais e setoriais do SEF, acompanhar a sua execução e proceder à respetiva avaliação Prestar apoio aos diversos serviços do SEF no desenvolvimento das ações de planeamento e controlo GEPP.05: conclusão a 28 de novembro, data em que se solicitou atualizações ao sistema Biblionet, e o desbloqueio aos acessos às Bibliotecas externas para se poder proceder a novas catalogações utilizando o leitor do código de barras

## 1.4. Gabinete de Inspeção

### Competências

Efetuar, de harmonia com as instruções do diretor nacional, as inspeções ordinárias e extraordinárias aos serviços, proceder a auditorias, sindicâncias e inquéritos e instruir processos disciplinares

FICHA DE ATIVIDADES 2018															
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades	
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso Relativo do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano		Justificação (Desvios Positivos ou Negativos)
GI.01	Desmaterializar os processos do GI	30%	GI.01.01	Taxa de desmaterialização	Registos GI	40%	100%	40%	100,00%	Atingiu	30%	30%	0,00%		Renovação do Equipamento
GI.02	Cumprir o prazo legal de arranque de instrução dos PDC- Processos disciplinares comuns	40%	GI.02.01	Número de dias	Registos GI	10	100%	8	120,00%	Superou	40%	40%	8,00%		Assegurar o cumprimento dos prazos em conformidade com o normativo legal
GI.03	Participação em ações de formação	30%	GI.03.01	Taxa percentual de funcionários	Registo Gesformação	50%	100%	50%	100,00%	Atingiu	30%	30%	0,00%		Participação em ações de formação
Taxa de Execução Global:												100%	8,00%		
OBSERVAÇÕES E CONSTRAGIMENTOS															
Relatório de Atividades															



## 1.5. Gabinete de Jurídico

### Competências

Elaborar estudos, formular pareceres e preparar informações sobre matérias de natureza jurídica

Elaborar projetos de diploma e preparar instruções com vista à correta aplicação e harmonização doutrinária da legislação referente a estrangeiros

Elaborar pareceres, analisar e preparar as respostas a recursos sobre matérias das áreas de competência do Serviço

Emitir pareceres sobre acordos internacionais com interesse para o SEF

Prestar consultadoria jurídica sobre todos os assuntos que lhe sejam remetidos

FICHA DE ATIVIDADES 2018															
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades	
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso Relativo do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano		Justificação (Desvios Positivos ou Negativos)
GI.01	Apresentar uma taxa de realização anual de 75% dos processos distribuídos aos juristas	30%	GI.01.01	Taxa percentual de processos realizados	Ficheiro de registo de informações/pareceres	75%	100%	100%	133,33%	Superou	30%	30%	10,00%		Instrução do Processo
GI.02	Elaboração de projectos e emissão de pareceres de projectos legislativos	30%	GI.02.01	Quantidade	Informações relevantes	10	100%	12	120,00%	Superou	30%	30%	6,00%		Elaboração de projetos legislativos Emissão de pareceres de projetos legislativos
GI.03	Participação em acções de formação	40%	GI.03.01	Taxa percentual de funcionários	Registo Gesformação	50% dos funcionários	100%	8	126,00%	Superou	40%	40%	10,40%		Participação em acções de formação
<b>Taxa de Execução Global:</b>												100%	26%		
OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS															
Relatório de Atividades															

## 1.6. Gabinete de Recursos Humanos

### Competências

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

FICHA DE ATIVIDADES 2018														
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano	
GRH.01	Inserção informática dos dados relativos a férias, faltas e licenças do pessoal	20%	GRH.01.01	Data de inserção	SRH	100%	100%	100%	100,00%	Atingiu	20%	20%	0,00%	Inserção no sistema SRH dos dados relativos a férias (marcação, alteração, mapa, etc.), faltas (tipologia, justificação, etc.) e licenças do pessoal (tipologia, etc.)
GRH.02	Realização dos procedimentos tendentes ao recrutamento/mobilidade de pessoal, quando determinado superiormente	15%	GRH.02.01	%	Data de entrega - SRH	80%	100%	100%	125,00%	Superou	15%	15%	3,75%	Elaborar todos os procedimentos relativos ao recrutamento/mobilidade de pessoal
GRH.03	Execução dos procedimentos legalmente previstos para a movimentação/colocação de pessoal, sempre que superiormente determinado	30%	GRH.03.01	Data de entrega	SRH	100%	100%	100%	100,00%	Atingiu	30%	30%	0,00%	Elaborar todos os procedimentos relativos à movimentação/colocação de pessoal
GRH.04	Elaboração de informações de carácter técnico/jurídico sobre questões colocadas a este Gabinete	25%	GRH.04.01	Data de entrega	Data de entrega - Processos individuais	100%	100%	100%	100,00%	Atingiu	25%	25%	0,00%	Elaborar pareceres de caráter técnico/jurídico
GRH.05	Elaboração de todos os procedimentos respeitantes ao SIADAP 2 e 3	10%	GRH.05.01	Data de entrega	Processos individuais	100%	100%	100%	100,00%	Atingiu	10%	10%	0,00%	Elaborar todos os procedimentos relativos à aplicação da avaliação de desempenho de dirigentes e trabalhadores
<b>Taxa de Execução Global:</b>											<b>100%</b>	<b>3,75%</b>		

### OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS

Relatório de Atividades

## 1.7. Gabinete de Relações Internacionais, Cooperação e Relações Públicas

### Competências

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

Elaborar estudos técnicos tendo em vista a participação do SEF em reuniões internacionais

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

Assegurar a articulação do SEF com os oficiais de ligação

Produzir e difundir informação com interesse para os utentes do SEF e para os cidadãos em geral e selecionar e divulgar a informação veiculada pelos órgãos de comunicação social relativamente à atividade do SEF

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

Assegurar o serviço de relações públicas e esclarecer questões decorrentes da atividade do SEF

FICHA DE ATIVIDADES 2018																
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades		
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso Relativo do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano		Justificação (Desvios Positivos ou Negativos)	
GRICRP.01	Promover resposta aos e-mails chegados dos cidadãos às <a href="mailto:caixas.gricrp.rp@sef.pt">caixas gricrp.rp@sef.pt</a> e <a href="mailto:sef@sef.pt">sef@sef.pt</a>	30%	GRICRP.01.01	Prazo médio de resposta (Preparação/reencaminhamentos envios de resposta)	Caixa de correio GRICRP (e-mail)	3 a 5 dias úteis	100%	2 dias úteis	160,00%	Superou	30%	30%	18,00%		Recepção e resposta aos e-mails recebidos nas caixas sef e gricrp.rp	
GRICRP.02	Análise e acompanhamento da evolução das reclamações do livro amarelo, através da apresentação de relatório trimestral, com estatísticas e proposta de melhoria e relatório anual	40%	GRICRP.02.01	Nº relatórios	Relatórios	5	100%	5	100,00%	Atingiu	40%	40%	0,00%		Resposta às reclamações apresentadas no livro amarelo, e encaminhamento de cópia ao Ministério da Administração Interna e à Agência para a Modernização Administrativa	
GRICRP.03	Elaboração de agendas anotadas e pastas preparatórias de reuniões internacionais	30%	GRICRP.03.01	Execução de agendas e pastas	Agendas e pastas elaboradas	1 dia antes da reunião	100%	2 dias antes à reunião	200,00%	Superou	30%	30%	30,00%		Recolha de informação e contributo técnico de suporte à participação do SEF nas reuniões internacionais	
												Taxa de Execução Global:	100%	48%		
OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS																
Relatório de Atividades																

## 1.8. Gabinete de Sistemas de Informação

### Competências

Estudar, planear e gerir os sistemas de informação do SEF, nomeadamente, à parte nacional do NSIS, o Sistema Integrado de Informação do SEF (SISEF), o Sistema de Informação de Vistos (VIS), o Sistema de Informação do Passaporte Eletrónico Português (SIPEP) e o Sistema de Controlo de Fronteiras

Estudar e inventariar as necessidades em matéria de informática de todos os serviços do SEF, bem como apoiar a instalação e implementação dos sistemas informáticos desses serviços, colaborar na sua manutenção e acompanhar as ações de formação desta área específica

Participar na realização do plano sectorial de informática do Ministério e, nesse âmbito, planear, gerir e executar todas as tarefas incumbidas ao SEF no âmbito dos sistemas e tecnologias de informação

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

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

Exercer consultadoria técnica, planear, efetuar e participar em auditorias técnicas e ações de formação na área de informática, no âmbito das atribuições do SEF

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

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

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

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

Validar e promover a gestão, disponibilidade, manutenção e segurança dos dados e informações dos sistemas de informação da responsabilidade do SEF por forma a garantir o acesso às suas bases de dados, nomeadamente para consulta ou extração de dados que possibilitem o seu tratamento estatístico, reporte operacional ou reporte de suporte à decisão

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

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

FICHA DE ATIVIDADES 2018														
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atinuiu)	Peso Relativo	Taxa de Execução	Taxa de Execução Extra	
GSI.01	SIPEP 2.0 - Implementação de novas funcionalidades	20%	GSI.01.01	Execução física	Entrada em produção	31/07/2018	100%	30/06/2018	114,62%	Superado	20%	20%	2,92%	Implementado em SIPEP a emissão de passaportes com etiqueta braille;   Validação de requerimentos com códigos postais no estrangeiro;   Emissão de passaportes com numeração até 3 letras.
GSI.02	Análise, levantamento de requisitos e Implementação progressiva do Regulamento Geral Proteção de Dados	10%	GSI.02.01	Execução física	Check-list de segurança da informação	31/12/2018	100%	09/10/2018	122,74%	Superado	10%	10%	2,27%	Procedimento de aquisição de serviço para assessment da estrutura de BD
GSI.03	Renovação da infraestrutura core (storage e backups) assim como do software base (windows, linux, sqlserver, oracle, weblogic etc)	20%	GSI.03.01	Execução física	Entrada em produção	31/12/2018	100%	28/04/2018	167,67%	Superado	20%	20%	13,53%	Executada a 1ª storage Procedimento de aquisição de equipamento, implementação de infraestrutura, e migração de base de dados e sistemas
GSI.04	Acompanhamento e gestão de projetos associados a iniciativas europeias (EURODAC recast, Dublinet, SISII recast, EES, ETIAS) assim como projetos piloto (FoBC, Clearance)	20%	GSI.04.01	participação em reuniões e representação e relatórios	Relatórios	80% de reuniões com participação	100%	100%	125,00%	Superado	20%	20%	5,00%	Presença em reuniões e elaboração de relatórios
GSI.05	Implementação de um serviço de envio de SMS ao cidadão estrangeiro para evitar que seja ultrapassada a validade do título de residência	20%	GSI.05.01	Execução física	Entrada em produção	31/12/2018	100%	07/03/2018	181,92%	Superado	20%	20%	16,38%	total de 333.768 sms, a cidadãos estrangeiros, para alerta de caducidade do Título de Residência. Desenvolvimento e implementação de novas funcionalidades
GSI.06	Implementação de novos serviços online no portal do SEF (Renovação de Autorização de Residência; segundas vias de Títulos de Residência; alterações de morada).	10%	GSI.06.01	Execução física	Entrada em produção	31/12/2018	100%	31/10/2018	116,71%	Superado	10%	10%	1,67%	Portal do Imigrante - Além de ter sido reestruturado, a fim de Lançar procedimeto de aquisição, implementação de novas funcionalidades
<b>Taxa de Execução Global:</b>												<b>100%</b>	<b>39%</b>	

OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS	
Relatório de Atividades	Nota relativa a necessidades de recursos: • Necessidade de recrutamentos de recursos humanos: especialistas e técnicos de informática; • Necessidade urgente de formação e progressão na carreira dos Recursos Humanos internos; • A escassez de recursos humanos implicará, para que se atinjam os objetivos, a contratação externa de serviços; • Necessidade de renovar o parque automóvel (4 veículos), uma vez que os existentes estão obsoletos colocando em causa a segurança dos condutores e passageiros; • Aquisição de licenciamento, servidores, equipamentos de comunicações e voz, de eGates, leitores óticos, estações de trabalho, digitalizadores e multifunções.

## 1.9. Gabinete Técnico de Fronteiras

### Competências

Assegurar o estudo e a elaboração de normas técnicas com vista à uniformização de procedimentos nos postos de fronteira, bem como dos equipamentos necessários ao funcionamento dos mesmos

Centralizar e recolher informação relativa à entrada, permanência e saída de pessoas do território nacional, ao tráfico de seres humanos, ao auxílio à imigração ilegal e aos demais crimes relacionados com imigração irregular, bem como participar na definição de prioridades para a implementação do modelo europeu de gestão integrada de fronteiras, sem prejuízo das competências atribuídas a outras entidades

Contribuir, através da elaboração de relatórios periódicos, para a definição da estratégia nacional para a gestão das fronteiras

Coordenar, no âmbito das atribuições do SEF, o intercâmbio das informações relacionadas com a entrada, permanência e saída do território nacional, procedendo à análise de risco estratégica e operacional, através da sala de situação e da unidade de risco migratório do SEF

Elaborar e disponibilizar análise de risco, estratégica e operacional, no âmbito das atribuições do SEF

Estabelecer e atualizar o quadro de situação nacional relativo à imigração

Elaborar alertas e proceder à gestão de incidentes relacionados com imigração

Dar assistência a operações em curso, bem como gerir e processar toda a informação operacional resultante dessas operações

FICHA DE ATIVIDADES 2018															
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades	
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano		Justificação (Desvios Positivos ou Negativos)
GTF.01	Participar em ações / missões de cariz internacional	30%	GTF.01.01	Taxa de participação nas Operações Conjuntas planeadas (FRONTEX e EASO)	Relatório GEPP	80%	100%	92%	115,00%	Superou	40%	40%	6%	Participação de peritos nas Joint Operations da Frontex	
GTF.02	Elaborar Relatórios Quadrimestrais de Análise de Risco nas fronteiras	40%	GTF.02.01	N.º	Relatório	4	100%	4	100,00%	Atingiu	60%	60%	0%	Elaboração dos Relatórios	
GTF.03	Atualiza a Estratégia IBM em conformidade com a Estratégia Técnica e Operacional a ser apresentada pela Frontex	30%	GTF.03.01	data	Documento	31/12/2018	100%	Objetivo Anulado						Estratégia Técnica e Operacional da Frontex ainda não foi aprovada	Atualização do documento com base na Estratégia Técnica e Operacional a ser apresentada pela Frontex
<b>Taxa de Execução Global:</b>												<b>100%</b>	<b>6%</b>		

OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS	
Relatório de Atividades	

## 1.10. Direção Central de Gestão e Administração

### Competências

Elaborar o projeto de orçamento e as propostas de alteração  
 Verificar e processar as despesas de acordo com o orçamento e as normas referentes à contabilidade pública  
 Apresentar às entidades competentes, dentro dos prazos legais, a conta de gerência das verbas atribuídas ao SEF, bem como a das provenientes de  
 Arrecadar e contabilizar as receitas  
 Processar as remunerações e outros abonos ao pessoal  
 Assegurar a aquisição, manutenção e gestão dos bens do SEF  
 Organizar e manter atualizado o cadastro e inventário dos bens do SEF  
 Assegurar a aquisição e distribuição do fardamento e do distintivo previstos no presente diploma  
 Assegurar a gestão e manutenção da frota automóvel  
 Promover a aquisição e arrendamento de instalações para o SEF  
 Providenciar pela realização das obras de manutenção, reparação e adaptação das instalações que estejam a cargo do SEF  
 Garantir a segurança do pessoal e das instalações  
 Definir procedimentos uniformes relativos à segurança do pessoal e das instalações  
 Conservar, guardar e distribuir o armamento e munições

FICHA DE ATIVIDADES 2018															
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades	
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano		Justificação (Desvios Positivos ou Negativos)
DCGA.01	Taxa de execução das iniciativas (cuja execução dependa exclusivamente do SEF/DCGA) incluídas no Anexo XI à proposta de OE 2018	40%	DCGA.01.01	Taxa	Documento	80%	100%	80%	100,00%	Atingiu	40%	40,00%	0,00%		Anexo X LOE
DCGA.02	Aquisição de serviços de manutenção das infraestruturas do SEF, mediante lançamento de procedimento aquisitivo.	30%	DCGA.02.01	Data	Plataforma eletrónica	31/12/2018	100%	21/12/2018	102,74%	Superou	30%	30,00%	0,82%	Foram efetuados os procedimentos que estavam previstos e os procedimentos que se vieram a revelar urgentes no decurso do ano.	Elaborar proposta e peças do procedimento; Preparar procedimentos pré-aquisitivos; lançar o procedimento na plataforma; propor a adjudicação.
DCGA.03	Cumprimento dos prazos médios de pagamento	30%	DCGA.03.01	Média de dias	GERFIP	34 dias	100%	30 dias	111,76%	Superou	30%	30,00%	3,53%	As faturas recebidas e validadas foram pagas em média no prazo de 30 dias.	Assegurar o pagamento das faturas recebidas e validadas.
<b>Taxa de Execução Global:</b>												<b>100,00%</b>	<b>4,35%</b>		
OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS															
Relatório de Atividades		O procedimento foi iniciado pela SGMAI, o mesmo não chegou a avançar e foi devolvido ao SEF. Está previsto para o 2º semestre de 2019 a aquisição de serviços de manutenção de viaturas													

## 1.11. Direção Central de Imigração e Documentação

### Competências

Registar, tratar e difundir informação relacionada com os movimentos migratórios

Registar e atualizar a informação relativa a estrangeiros, em especial a de natureza policial e criminal, no âmbito das competências do SEF

Atualizar e difundir a informação relativa a estrangeiros em situação irregular e aos quais tenha sido recusada a entrada em território nacional

Atualizar as listas de estrangeiros indicados para efeitos de não admissão

Emitir parecer relativamente à inscrição ou retirada de pessoas na lista comum ou na lista nacional de pessoas não admissíveis

Centralizar a informação relativa ao afastamento coercivo, expulsão, readmissão e retorno voluntário de cidadãos estrangeiros, bem como elaborar normas técnicas com vista à uniformização de procedimentos

Centralizar o controlo e o registo nacional de passaportes, títulos de viagem, salvo-condutos emitidos a favor de estrangeiros e apátridas e títulos de residência

Realizar os procedimentos inerentes à concessão do passaporte comum e do passaporte temporário português;

Emitir documentos de viagem nos casos previstos na lei, nomeadamente passaportes para estrangeiros em território nacional

Dar parecer aos postos consulares portugueses sobre a emissão de passaportes para estrangeiros

Visar os cartões de identidade emitidos pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros aos agentes diplomáticos e consulares acreditados em Portugal, ao pessoal administrativo e doméstico ou equiparado em serviço nas missões diplomáticas ou postos consulares dos respetivos Estados e aos membros das suas famílias

Proceder à recolha, análise e difusão de informação relativa a documentos

Proceder à realização de peritagens de documentos e elaboração dos respetivos relatórios

Tratar os elementos de identificação de estrangeiros e apátridas, nomeadamente onomástico, dactiloscópico e fotográfico, bem como realizar peritagens e os respetivos relatórios

Prestar consultadoria técnica na conceção de documentos

FICHA DE ATIVIDADES 2018															
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades	
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso Relativo do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano		Justificação (Desvios Positivos ou Negativos)
DCID.01	Cumprir o prazo legal de decisão relativa a concessão e renovação de Documentação de Viagem	40%	DCID.01.01	% de processos entrados em 2018 e decididos dentro do prazo legal	Relatório SIPEP	85%	100%	100%	117,65%	Superado	40%	40%	7,06%		Despacho de concessão do passaporte comum, especial e para estrangeiros
DCID.02	Contribuir para o reforço da capacitação técnica dos elementos CIF/SEF, através de ações de formação e da produção de instrumentos de informação técnico-periciais padronizados	30%	DCID.02.01	N.º de ações de formação e de instrumentos de informação técnico-pericial produzidos.	Entrega de relatório da formação e Divulgação de Fichas Técnicas	75% elementos CIF/SEF	100%	100%	133,33%	Superado	30%	30%	10,00%		Ministrar formação em documentação de segurança e elaborar e divulgar alertas sobre documentos genuínos e fraudulentos
DCID.03	Contribuir para a melhoria da qualidade e eficácia do registo de informação de natureza policial e criminal	30%	DCID.03.01	Média Mensal	Registo informático na aplicação SECMC do SISEF	800 peças/mês	100%	1033	129,13%	Superado	30%	30%	8,74%		Proceder ao registo, verificação e validação de medidas cautelares pessoas e documentos, emanadas por autoridades judiciais e policiais
Taxa de Execução Global:												100%	25,80%		
OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS															
Relatório de Atividades															

## 1.12. Direção Central de Investigação

### Competências

Desenvolver ações no âmbito da prevenção e investigação da criminalidade da competência do SEF quando esta envolva criminalidade organizada ou em casos cuja investigação se revista de especial complexidade, em especial no âmbito do disposto nos artigos 183.º a 188.º da Lei n.º 23/2007, de 4 de julho, ou ainda quando a ação a desenvolver abranja a área de intervenção de duas ou mais direções regionais, em qualquer dos casos no domínio das competências do SEF

Assegurar a coordenação técnica da prevenção e investigação criminal desenvolvida pelos departamentos regionais de investigação e fiscalização, cabendo-lhe centralizar e acompanhar os inquéritos registados e as investigações desenvolvidas no SEF  
Concretizar as ações de interesse para a prevenção da criminalidade, designadamente a recolha de material e informação e respetivo tratamento e difusão, em qualquer dos casos no domínio das competências do SEF

FICHA DE ATIVIDADES 2018																		
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades				
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano		Justificação (Desvios Positivos ou Negativos)			
DCINV.01	Potenciar as ações de combate ao Tráfico de Seres Humanos	25%	DCINV.01.01	n.º de vítimas sinalizadas	Relatório da UATP	45	100%	59	131%	Superou	25%	25%	7,78%	Reforço da equipa UATP	Aumento das ações de fiscalização/investigação junto das grandes explorações agrícolas e casas de diversão nocturna			
DCINV.02	Assegurar a coordenação técnica da prevenção e investigação criminal desenvolvida pelo SEF	20%	DCINV.02.01	n.º de reuniões com os DRIF's	Atas das reuniões	2	100%	3	150%	Superou	20%	20%	10,00%	2/10/2018 29/11/2018 6/12/2018 Foi efectuada reunião suplementar com DRIFs e DREDS para harmonização de procedimentos	Mantem-se a periodicidade das reuniões operacionais			
DCINV.03	Executar o Projecto LUMINA visando a recolha e tratamento de informação sobre situações enquadráveis no crime Tráfico de Pessoas	20%	DCINV.03.01	n.º de ações no terreno	Relatório de execução do projecto	12	100%	18	150%	Superou	20%	20%	10,00%	Forte adesão das diversas UO SEF ao projecto LUMINA e aumento do n.º de Inquéritos com indícios do crime de tráfico de pessoas	Aumento das ações de fiscalização/investigação dirigidas essencialmente para o fenómeno com conexão à mendicidade, prostituição de rua e pequeno furto			
DCINV.04	Reforçar a componente da cooperação internacional na área da investigação criminal	20%	DCINV.04.01	n.º de dossiers iniciados pelo SEF na EUROPOL	Relatório da DCINV	30	100%	32	107%	Superou	20%	20%	1,33%	Reforço de sensibilização para a utilização dos canais europeus de cooperação, designadamente, nas reuniões com os DRIFs das diversas UO.	Formação/divulgação interna - melhores práticas na utilização dos canais de cooperação internacional			
DCINV.05	Assegurar formação técnica nas áreas do Auxílio à Imigração Ilegal (FI) e Tráfico de Pessoas (THB)	15%	DCINV.05.01	n.º de ações	Relatórios DCINV	4	100%	5,00	120%	Superou	15%	15%	3,00%	Reforço da equipa UATP	Reforço na formação técnica interna e externa na área da FI e THB			
												<b>Taxa de Execução Global:</b>	<b>100%</b>	<b>32,11%</b>				

### OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS

Relatório de Atividades

Escassez de efetivo - necessidade de reforço urgente do efetivo CIF/SEF e pessoal administrativo (Assistentes Técnicos); Falta de implementação plena de ferramenta tecnológica de análise de informação operacional  
Parque automóvel envelhecido e desadequado; Delonga na conclusão do módulo de análise e de estatística da aplicação do SI/SEF



### 1.13. Direção de Fronteiras de Lisboa

#### Competências

Garantir o cumprimento dos procedimentos inerentes ao controlo de fronteira  
 Assegurar o cumprimento das medidas cautelares determinadas pelas autoridades competentes e o registo de recusa de entradas verificadas  
 Decidir e mandar executar os pedidos de readmissão ativa e passiva, por via aérea  
 Garantir a instrução dos processos de contraordenação

FICHA DE ATIVIDADES 2018															
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades	
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano		Justificação (Desvios Positivos ou Negativos)
DFL.01	Melhorar o tempo médio de espera no controlo de fronteiras.	20%	DFL.01.01	Minutos	Nota informativa GTF	< 40 minutos	100%	11,05 minutos	171,67%	Superou	20%	20%	14,33%	Afetação dos recursos nos períodos de tempo mais concorridos	Aumento do meios humanos
DFL.02	Aumentar a utilização das portas automatizadas de controlo de fronteira , melhorando a sua eficiência.	40%	DFL.02.01	Nº total de passagens/ano	Nota informativa GTF/GSI	Aumento 4% relativamente ao ano anterior	100%	10,20%	255,00%	Superou	40%	40%	62,00%	Afetação dos recursos. Maior apoio no encaminhamento dos passageiros por parte dos Is SEF e dos pontos azuis	Formação aos pontos azuis Melhoria no reporte das anomalias com vista à boa manutenção das E- Gates
DFL.03	Apoiar o combate à imigração ilegal através de realização de produtos de análise de risco, que suportam a tomada das melhores decisões nesta area.	20%	DFL.03.01	Nº de produtos (relatórios, alertas, entre outros)	Norma informativa GTF	8	100%	ALERTAS FRAUDE E MO – 14 RELATORIOS - 1	187,50%	Superou	20%	20%	17,50%	Novos M.O. Detetados e novas origens de risco, conduziram à identificação de mais situações de risco	Realizar produtos de análise de risco com periodicidade regular
DFL.04	Promover a actualização das qualificação dos colaboradores da Unidade Organica através da realização de acções de formação específicas "on job".	20%	DFL.04.01	Nº de acções	Relatório Anual de Formação (GEPF)	2	100%	DOCUMENT SHOW -1	50,00%	Não atingiu	20%	10%	0,00%	Devido ao aumento do nº de passageiros e à manutenção do efetivo não foi possível retirá-los do serviço operacional para frequentarem acções de formação	Realizar acções de formação nas áreas relevantes da competência desta UO
<b>Taxa de Execução Global:</b>												<b>90%</b>	<b>94%</b>		
OBSERVAÇÕES E CONSTRAGIMENTOS															
Relatório de Atividades															

## 1.14. Direção Regional dos Açores

### Competências

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

FICHA DE ATIVIDADES 2018														
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano	
DRAç.01	Reduzir a pendência processual	30%	DRAç.01.01	Taxa de redução	Relatório	30%	100%	50%	167%	Superou	30%	30%	20,00%	Monitorização próxima dos processos em SIGAP. Identificação de constrangimentos e sua correção.
DRAç.02	Melhorar o tempo médio de espera no controlo de fronteiras	40%	DRAç.02.01	Minutos	Nota informativa GTF	< 40 minutos	100%	6,47	184%	Superou	40%	40%	33,53%	Monitorização com base nos dados PASSE / RAPID
DRAç.03	Cumprir o prazo legal de decisão relativa a concessão e renovação de Títulos de Residência	30%	DRAç.03.01	% de processos entrados em 2018 e decididos dentro do prazo legal	Relatório SISEF	85%	100%	96,54%	114%	Superou	30%	30%	4,07%	Monitorização próxima dos mprocessos em SIGAP.
<b>Taxa de Execução Global:</b>											<b>100%</b>	<b>57,60%</b>		

OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS	
Relatório de Atividades	

## 1.15. Direção Regional do Algarve

### Competências

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

FICHA DE ATIVIDADES 2018														
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano	
DRA.01	Reduzir a pendência processual	25%	DRA.01.01	Taxa de redução	Relatório	25%	100%	(+)234%	-93600,00%	Não atingiu	25%	0%	0,00%	Adstritação de mais 3 AT para a tarefa de instrução de 2ª linha; resolução de 80% dos processos entrados em sede de 1ª linha, através da agilização de procedimento e rentabilização dos emissões ferramentas eletrónicas existentes.
DRA.02	Melhorar os tempos médios de agendamento para o atendimento ao cidadão	25%	DRA.02.01	Nº médio de dias para o atendimento	Relatório GesMarcações	< 60	100%	72	77,97%	Não atingiu	25%	25%	0,00%	Adstritação de mais funcionários aos atendimentos, rotação de funcionários, formação contínua, agilização e simplificação de procedimentos, transvase de utentes de postos de maior constrangimento, para outros com menores tempos de espera.
DRA.03	Melhorar o tempo médio de espera no controlo de fronteiras	25%	DRA.03.01	Minutos	Nota informativa GTF	< 40 minutos	100%	3,1	192,05%	Superou	25%	25%	23,01%	Aumento do nº de boxes para o controlo, reforço de inspetores durante o Verão IATA e melhoria do equipamento RAPID (no entanto, devido aos muitos anos de uso, este equipamento está obsoleto, pelo que está longe de ser rentabilizado como deveria, considerando que está constantemente a falhar e a parar)
DRA.04	Cumprir o prazo legal de decisão relativa a concessão e renovação de Títulos de Residência	25%	DRA.04.01	% de processos entrados em 2018 e decididos dentro do prazo legal	Relatório SISEF	85%	100%	96,57%	113,61%	Superou	25%	25%	3,40%	Adstritação de mais funcionários para a instrução complexa de 2ª linha, simplificação dos procedimentos, rentabilização dos meios eletrónicos para fins processuais, quer relativamente à tramitação interna da instrução, quer na relação com os requerentes.
Taxa de Execução Global:												75%	26%	
OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS														
Relatório de Atividades														

## 1.16. Direção Regional do Centro

### Competências

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

FICHA DE ATIVIDADES 2018														
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Não Atingiu)	Resultado Relativo do Indicador	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano	
DRC.01	Melhorar os tempos médios de agendamento para o atendimento ao cidadão	25%	DRC.01.01	Nº médio de dias para o atendimento	Relatório Gest/Marcações	< 60	100%	72	77,97%	Não Atingiu	25%	19,5%	0	Monitorização dos tempos médios de atendimento medidos mensalmente; Distribuição racional dos recursos humanos nos Postos de Atendimento; Aumento de vagas disponíveis em função do número de recursos humanos disponíveis
DRC.02	Reforço da coordenação operacional ao nível do combate e prevenção do Tráfico de Seres Humanos	20%	DRC.02.01	Número de ações operacionais coordenadas pelo DRIF com impacto regional	Relatórios RAO e Nº Inquéritos registados	Aumento 10%	100%	20%	200,00%	Superou	20%	20%	20,00%	Planeamento operacional mensal; análise de informação e pesquisa na área de jurisdição da DR Centro; Mapeamento de alvos nas unidades regionais; Reuniões trimestrais de coordenação regional
DRC.03	Cumprir o prazo legal de decisão relativa a concessão e renovação de Títulos de Residência	35%	DRC.03.01	% de processos entrados em 2018 e decididos dentro do prazo legal	Relatório SISEF	85%	100%	96,55%	113,59%	Superou	35%	35%	4,76%	Monitorização da distribuição de processos para instrução em todas as unidades orgânicas através da plataforma SIGAP; Redistribuição de processos a diferentes instrutores de registada pendência fora do normal; Reuniões trimestrais de coordenação regional
DRC.04	Consolidação da atividade fiscalizadora no âmbito do fenómeno desportivo	20%	DRC.04.01	Número de ações operacionais realizadas	Relatório RAO	Aumento 10%	100%	18%	180,00%	Superou	20%	20%	16,00%	Planeamento operacional mensal; análise de informação e pesquisa na área de jurisdição da DR Centro; Mapeamento de alvos nas unidades regionais; Reuniões trimestrais de coordenação regional
<b>Taxa de Execução Global:</b>												94%	40,76%	
OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS														
<b>Relatório de Atividades</b>		O Objetivo comum às DR's "Reduzir a pendência processual" não se aplica à DRC, em virtude de não existirem pendências registadas para além dos prazos legais para instrução/decisão. DRC.02 18 ações em 2018 (15 em 2017) DRC.04 59 ações em 2018 (50 em 2017)												

## 1.17. Direção Regional de Lisboa e Vale do Tejo e Alentejo

### Competências

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

FICHA DE ATIVIDADES 2018														
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Atividades
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso Relativo do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano	
DRLVTA.01	Reduzir a pendência processual	15%	DRLVTA.01.01	Taxa de redução	Relatório	20%	100%	67%	335,00%	Superou	15%	15%	35,25%	Disponibilização de serviços online de renovação de autorização de residência, pedidos de 2s vias de TR, alterações de moradas etc
DRLVTA.02	Melhorar os tempos médios de agendamento para o atendimento ao cidadão	15%	DRLVTA.02.01	Nº médio de dias para o atendimento	Relatório GesMarcações	90	100%	79	112,22%	Superou	15%	15%	1,83%	A disponibilização de serviços online de análise de processos de autorização de residência irá contribuir para a redução dos tempos médios
DRLVTA.03	Aumentar as ações de esclarecimento/sensibilização da lei de Estrangeiros a entidades públicas e/ou privadas	25%	DRLVTA.03.01	N.º de ações de esclarecimento	Relatório	20%	100%	31%	155,00%	Superou	25%	25%	13,75%	Promover e aceitar pedidos de formação efetuados pelas Universidades, sessões de apresentação do projeto SEF em Movimento junto de Associações de Imigrantes
DRLVTA.04	Cumprir o prazo legal de decisão relativa a concessão e renovação de Títulos de Residência	15%	DRLVTA.04.01	% de processos entrados em 2018 e decididos dentro do prazo legal	Relatório SISEF	85%	100%	79%	92,94%	Não Atingiu	15%	15%	-1,06%	A disponibilização de serviços online de análise de processos de autorização de residência irá contribuir para o cumprimento dos prazos legais
DRLVTA.05	Melhoria da qualidade do atendimento público	30%	DRLVTA.05.01	Taxa de reclamações	Registo de reclamações	10%	100%	(+)32,4%	-324,00%	Não Atingiu	30%	0%	0,00%	Reforço dos meios humanos Ações de formação em atendimento ao público
<b>Taxa de Execução Global:</b>												70%	49,77%	
OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS														
Relatório de Atividades			O item 2 não contempla os dados da Del. Reg. De Setúbal											

## 1.18. Direção Regional da Madeira

### Competências

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

FICHA DE ATIVIDADES 2018																
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do Indicador (%)	Execução						Atividades		
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Não Atingiu)	Peso Relativo do Indicador	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano		Justificação (Desvios Positivos ou Negativos)	
DRM.01	Reduzir a pendência processual	15%	DRM.01.01	Taxa de redução	Relatório	50%	100%	(+) 8,42%	-1684%	Não atingiu	15%	0%	-252,60%		Trabalho suplementar e alteração do horário da loja do cidadão.	
DRM.02	Melhorar os tempos médios de agendamento para o atendimento ao cidadão	15%	DRM.02.01	Nº médio de dias para o atendimento	Relatório GesMarcações	< 60	100%	36	139%	Superou	15%	15%	5,85%		Trabalho suplementar e alteração do horário da loja do cidadão.	
DRM.03	Melhorar o tempo médio de espera no controlo de fronteiras	40%	DRM.03.01	Minutos	Nota informativa GTF	< 40 minutos	100%	7,23	181%	Superou	40%	40%	32,58%		Substituição dos RAPID	
DRM.04	Cumprir o prazo legal de decisão relativa a concessão e renovação de Títulos de Residência	30%	DRM.04.01	% de processos entrados em 2018 e decididos dentro do prazo legal	Relatório SISEF	85%	100%	96,54%	114%	Superou	30%	30%	4,07%		Trabalho suplementar	
												<b>Taxa de Execução Global:</b>	<b>85%</b>	<b>-210,09%</b>		
OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS																
Relatório de Atividades																

## 1.19. Direção Regional do Norte

### Competências

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

FICHA DE ATIVIDADES 2018															
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Execução						Justificação (Desvios Positivos ou Negativos)	Atividades
								Resultado	Taxa de Execução	Cumprimento (Superou; Atingiu; Não Atingiu)	Peso Relativo do Indicador PA	Taxa de Execução PA	Taxa de Execução Extra-Plano		
DRN.01	Reduzir a pendência processual	30%	DRN.01.01	Taxa de redução	Relatório	30%	100%	30,69%	102,30%	Superou	30%	30%	0,69%	Simplificação de procedimentos; formação contínua e articulação entre as UO's da DRNorte responsáveis pelo atendimento, instrução e pelo apoio ao contencioso.	
DRN.02	Melhorar os tempos médios de agendamento para o atendimento ao cidadão	20%	DRN.02.01	Nº médio de dias para o atendimento	Relatório GesMarcações	< 60	100%	69 dias	83,05%	Não atingiu	20%	16,6%	0,00%	Reformulando e reafetando o n.º de vagas disponíveis.	
DRN.03	Melhorar o tempo médio de espera no controlo de fronteiras	20%	DRN.03.01	Minutos	Nota informativa GTF	< 40 minutos	100%	8 minutos	179,49%	Superou	20%	20%	15,90%	Requer a implementação da mais recente estrutura de apoio ao controlo de fronteiras, à semelhança de outros PF.	
DRN.04	Cumprir o prazo legal de decisão relativa a concessão e renovação de Titulos de Residência	15%	DRN.04.01	% de processos entrados em 2018 e decididos dentro do prazo legal	Relatório SISEF	85%	100%	95,75%	112,65%	Superou	15%	15%	0,83%	Por força da simplificação operada pela Lei 102/2017 nos regimes de concessão de residência sem visto, tornando desnecessária a invocação/prova de razões excecionais.	
DRN.05	Aumentar a taxa de conclusão dos procedimentos contraordenacionais	15%	DRN.05.01	Nº de propostas de decisão	SCO	5%	100%	62,55%	1251,00%	Superou	15%	15%	172,65%	Aumento exponencial do n.º de PCO's instaurados e concluídos	Por meio da simplificação do procedimento e por via de melhor articulação com o PA/CNAIM, origem da maior parte dos PCO.
<b>Taxa de Execução Global:</b>												<b>96,6%</b>	<b>190,07%</b>		

OBSERVAÇÕES E CONSTRANGIMENTOS	
Relatório de Atividades	Constrangimentos ao nível dos recursos humanos, em especial no que tange aos meios humanos afetos ao PF003-Aeroporto Francisco Sá Carneiro; Necessidade de implementação de RAPID última geração; Aumento da complexidade da instrução processual de procedimentos em matéria de documentação e regularização/prorrogação da permanência de cidadãos estrangeiros. DRN.05: Resultado em 2018: 2461; 2017: 1514.

## IV. AVALIAÇÃO FINAL

### 1. APRECIACÃO QUALITATIVA E QUANTITATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS

O ano de 2018 revelou-se um ano especialmente complexo, com vários fatores e condicionantes – alterações legislativas e escassez de recursos humanos. Os resultados alcançados pelo SEF devem-se, sobretudo, ao contributo exemplar dos colaboradores, cuja dedicação, qualificação e competência permitiram a superação das dificuldades enfrentadas no quotidiano, em particular a escassez de recursos humanos.

Considerando os critérios de avaliação do desempenho (cf. artigo 11.º da Lei do SIADAP), a taxa de realização dos objetivos do SEF em 2018 foi de 124,76%, repartida em 51,98% na eficiência, 50,04% na eficácia e 22,74% na qualidade.

Objetivos Operacionais		Taxa Execução	Ponderação				
			(1)		(2)		
OBJ 1	Melhorar os tempos médios de resposta ao cidadão	178,22%	50%	89,11%	148,52%	35%	51,98%
OBJ 2	Promover a participação nos trabalhos da UE	118,81%	50%	59,41%			
OBJ 3	Modernizar o sistema de atendimento ao cidadão através das TIC	149,32%	50%	74,66%	142,97%	35%	50,04%
OBJ 4	Intensificar o combate à ilegalidade associada aos fenómenos migratórios	136,62%	50%	68,31%			
OBJ 5	Contribuir para a melhoria da qualidade e performance do serviço	75,79%	100%	75,79%	75,79%	30%	22,74%
<b>REALIZAÇÃO</b>		<b>124,76%</b>					

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

*Tabela 24: Avaliação Final do QUAR 2018*

Considerando os parâmetros de avaliação de eficácia, eficiência e qualidade, o grau de execução é **BOM**, uma vez os parâmetros da eficácia e eficiência ficaram aquém do planeado.

Parâmetros		Grau de Execução		Avaliação	
Eficácia	35%	142,97%	50,04%	124,76%	<b>BOM</b>
Eficiência	35%	148,52%	51,98%		
Qualidade	30%	75,79%	22,74%		



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

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

- O relevante contributo do SEF para o desenvolvimento da política de segurança interna e de imigração;
- A afirmação do Serviço a nível comunitário e internacional;
- O reconhecimento consecutivo em 2008 e 2009 de *Desempenho Excelente* por S.E. o Ministro da Administração Interna, ao abrigo do disposto, conjugadamente, na alínea a) do n.º 3 do artigo 17.º, nos números 2 e 3 do artigo 18.º, e no artigo 19.º, todos da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro;
- O reconhecimento de *Desempenho Bom* de 2010 a 2014 e no ano de 2017<sup>11</sup>;
- O reconhecimento do SEF enquanto entidade de primeira linha da administração pública portuguesa na dimensão tecnológica;
- A taxa de realização dos objetivos do QUAR (124,76%)
- A superação generalizada dos objetivos contratualizados;
- A maximização dos recursos disponibilizados para o cumprimento da missão e objetivos do SEF,
- Que não foi atingido o objetivo relevante 5 pelos motivos expostos na página 35;
- Nos termos do n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, alterada pela Lei 66-B/2012 de 31 de dezembro, considero que o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras teve um Desempenho BOM.

A Diretora Nacional



Cristina Gatões

---

<sup>11</sup> Aguardam-se as notações de 2015 e de 2016.

## MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Relativamente ao Plano de Modernização Administrativa do SEF, desenvolvido no quadro do Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, este consubstancia a política assente na aproximação aos cidadãos e de desenvolvimento tecnológico que vem sendo empreendida nos últimos anos, cujo principal constrangimento, a par da complexidade material, reside na dimensão financeira. Como forma de minimizar alguns dos constrangimentos financeiros, o SEF tem procurado suportar alguns dos projetos em financiamentos através de fundos da União Europeia, como sejam o Fundo para a Segurança Interna (FSI) e o Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração (FAMI), ou o Quadro Comunitário de Apoio Portugal 2020, contratualizado com a Comissão Europeia através do Acordo de Parceria que reúne a atuação dos cinco Fundos Europeus Estruturais e de Investimento - FEDER, Fundo de Coesão, FSE, FEADER e FEAMP. Adotando uma abordagem sintética desta temática, apresentam-se na tabela infra as principais medidas/ações realizadas em 2018 relativas ao Plano de Modernização Administrativa do SEF.

Âmbito – Medidas	Realizações 2018
<b>Aspetos Gerais:</b>	
Recrutamento, qualificação e formação dos recursos humanos, em particular de peritos de imigração	Prosseção dos Concursos internos e externos da Carreira de Investigação e Fiscalização; Recrutamento em Regime de Mobilidade Interna de Técnicos Superiores; Recrutamento via Procedimento Concursal Comum de Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais; Recrutamento de trabalhadores via Programa de regularização extraordinária de vínculos precários (PREVPAP).
Inserção de capítulo próprio nos instrumentos de planeamento estratégico do SEF	Continuação do prosseguido nos anos anteriores com a inserção de capítulo no Relatório de Atividades.
<b>Acolhimento e atendimento dos cidadãos:</b>	
Preparação, produção e disponibilização de suporte de comunicação institucional do SEF	Entrada em funcionamento, em junho de 2018, do Portal SEF + interativo (Integrado em Projeto de financiamento comunitário no âmbito do Portugal 2020 – Medida 86 do SIMPLEX +): disponibilizou aos cidadãos novos serviços online (Renovação de Autorização de Residência; segundas vias de Títulos de Residência; alterações de morada).
Portal SAPA II (Sistema Automático de Pré-Agendamento)	Implementado a 26-06-2018.
<b>Comunicação administrativa</b>	
Programa SEF em Movimento	Continuação do prosseguido em anos anteriores
Centro de Contacto SEF	Continuação do prosseguido em anos anteriores
Programa Mediadores Culturais	Continuação do prosseguido em anos anteriores

Programa SEF contra o Tráfico de Seres Humanos	Ver Boas Práticas – <i>benchmarking</i> – Unidade Anti-Tráfico de Pessoas (SEF/UATP); No cumprimento do estipulado na medida 3.1.3 (Reforço do controlo de fronteiras e da cooperação transfronteiriça e internacional na vertente policial - criação de 3 equipas especializadas do SEF com competências de investigação criminal e controlo de fronteiras para intervenção integrada sobre TSH em todos os postos de fronteira internacionais) do IV PAPCTSH foi em junho de 2018 criada a primeira equipa especializada, junto do PF001 – Aeroporto Internacional de Lisboa.
<b>Simplificação de procedimentos</b>	
EURODAC RECAST – Implementação de nova versão do sistema de gestão de pedidos de asilo e refugiados	Continuação do prosseguido em anos anteriores
Integração de novas funcionalidades no portal ARI	Introduzido pagamento via DUC; upload da documentação e agendamentos.
Documentos sempre válidos	Inserido no programa SIMPLEX+
Passaporte para passageiro frequente	
Alertas do SEF por SMS - (a) Medida - SMS para Agendamentos	Implementação do serviço de Alertas do SEF por SMS – Medida 82 do SIMPLEX +): envio de notificação automática para renovação de título de residência; agendamentos.
<b>Divulgação da informação administrativa</b>	
Programa SEFSTAT/BI	Continuação do prosseguido em anos anteriores

**Tabela 25: Medidas de Modernização Administrativa do SEF**

## Abreviaturas e Siglas

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

## V. ANEXOS

SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

BALANÇO SOCIAL 2018

RELATÓRIO ANUAL DE FORMAÇÃO 2018