



RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

2009

Mensagem do Director Nacional do SEF

O presente Relatório de Actividades é dedicado à actuação do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras no decurso do ano de 2009. Prosseguindo o rumo definido nos anos mais recentes, no ano em análise, o SEF deu continuidade a uma estratégia de modernização e produtividade, norteada por princípios de gestão por objectivos, recurso às novas tecnologias, simplificação de procedimentos e racionalização de recursos. Esta estratégia tem subjacente uma abordagem global e coerente da imigração e asilo, no quadro da missão que está legalmente conferida ao SEF e do desenvolvimento da política nacional naqueles domínios.

No ano de 2009 os grandes propósitos do SEF centraram-se na intensificação da actuação operacional, no fortalecimento e renovação da plataforma tecnológica, no reforço das relações internacionais e na desburocratização e aproximação aos cidadãos. Em paralelo, neste ano ocorreu a mudança de instalações dos Serviços Centrais do SEF. Tratou-se de um processo organizacional complexo, cuja concretização salvaguardou o regular funcionamento dos serviços, minimizando-se eventuais constrangimentos inerentes a uma transformação desta grandeza.

Naturalmente que o presente relatório não pode facultar uma visão integral do esforço efectivamente desenvolvido, cuja apreensão substantiva não dispensará o recurso a outros documentos, de entre os quais se destacam o Relatório de Segurança Interna e o Relatório Imigração, Fronteiras e Asilo. De resto, é curial realçar os resultados atingidos, os quais, aliás, têm merecido reconhecimento, quer a nível nacional, quer no contexto internacional. Nesta vertente, o trabalho desenvolvido tem concorrido decisivamente para a afirmação de Portugal e do SEF, em particular no quadro da União Europeia.

Mais uma vez, cabe-me realçar e agradecer o trabalho prosseguido pelos funcionários desta Casa, sem o esforço dos quais a concretização da estratégia a que nos propusemos não seria possível.

Manuel Jarmela Palos

Página propositadamente deixada em branco

Índice

| | |
|--|----|
| Mensagem do Director Nacional do SEF | 1 |
| Índice | 3 |
| Lista de Acrónimos | 5 |
| Enquadramento | 9 |
| I – Nota Introdutória..... | 11 |
| 1. Breve Análise Conjuntural..... | 11 |
| 2. O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras..... | 15 |
| 2.1 Âmbito, missão, visão e valores | 15 |
| 2.2 Estrutura Orgânica | 16 |
| 2.3 Beneficiários do SEF e serviços prestados..... | 18 |
| 3. Actividade do SEF..... | 22 |
| 3.1 Imigração, Fronteiras e Asilo | 22 |
| 3.2 Evolução Legislativa..... | 24 |
| 4. Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo | 26 |
| II – Auto-avaliação | 29 |
| 1. Auto-avaliação dos Objectivos QUAR..... | 29 |
| 1.1 Resultados e Desvios | 29 |
| 1.2 Qualidade dos Serviços Prestados pelo SEF | 32 |
| 1.3 Avaliação do Sistema de Controlo Interno | 39 |
| 1.4 Análise das causas de incumprimento de acções ou projectos não executados ou com resultados insuficientes | 47 |
| 1.5 Boas práticas nacionais e internacionais | 47 |
| 1.6 Audição de dirigentes e de chefias intermédias no processo de auto-avaliação | 52 |
| 1.7 Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho | 53 |
| 2. Informação adicional | 55 |
| 2.1 Actividades desenvolvidas (previstas ou não) e resultados alcançados..... | 55 |
| 2.2 Síntese Financeira 2009 | 70 |
| 2.3 Avaliação da afectação de recursos previstos | 74 |
| III – Balanço Social | 77 |
| IV – Avaliação Final..... | 80 |
| 1. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados | 81 |
| 2. Menção proposta pelo dirigente máximo do serviço como resultado da auto-avaliação, de acordo com o n.º 1 do artigo 18.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro | 83 |
| 3. Conclusões prospectivas | 84 |

Página propositadamente deixada em branco

Lista de Acrónimos

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

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

Ficha Técnica

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

Chefe do Departamento: João Ataíde

Chefe do Núcleo de Planeamento: Maria José Torres

Apoio Técnico:

Alexandra Ramos Bento (NP)

Luís Azambuja Martins (NP)

Pedro Dias (NP)

Rui Machado (NP)

Ana Cristina Aguiar (DCGA)

Apoio Administrativo

Carla Francisco

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

Contactos

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

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

Página propositadamente deixada em branco

Enquadramento

O Relatório de Actividades constitui um meio privilegiado de publicitação da actividade desenvolvida em termos de objectivos atingidos, grau de realização dos programas e recursos utilizados. Com o propósito de transparência da actividade desenvolvida pelos organismos públicos, o Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de Setembro, determina a obrigatoriedade deste documento.

No quadro da aplicação do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública – SIADAP¹, e atenta a experiência adquirida da sua aplicação no ano transacto, manteve-se a estrutura então adoptada.

A estrutura do presente relatório incorpora ainda o Balanço Social², permitindo uma visão global do desempenho da organização.

Enquanto instrumento de gestão, o relatório de actividades do SEF reflecte a estratégia de modernização estrutural prosseguida pelo Serviço, norteadada pela gestão por objectivos, tendo como principais vectores a aposta nas novas tecnologias, a simplificação de procedimentos, a desburocratização e a racionalização de meios e recursos.

No entanto, para a percepção dos impactos da actuação do Serviço no contexto das realidades migratórias actuais e da complexidade e sensibilidade da sua missão³, terão de ser analisados documentos que reflectam informação substantiva, nomeadamente, o Relatório de Segurança Interna e no Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo.

¹ Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro

² Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de Outubro

³ Em especial no que se prende com a sua interacção com aspectos como a segurança interna, a integração de imigrantes, o combate ao terrorismo, o tráfico de pessoas e à imigração ilegal, a coesão social, os direitos humanos e a não discriminação, o envelhecimento populacional ou a ajuda ao desenvolvimento nos países de origem

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

Como anexos fazem parte integrante do presente documento a caracterização do Sistema de Controlo Interno (Anexo 1), as Fichas de Auto-avaliação (Anexo 2) e o Balanço Social (Anexo 3)

I – Nota Introdutória

1. Breve Análise Conjuntural

O mundo contemporâneo enfrenta um conjunto de desafios, decorrentes da complexidade e mutação dos padrões de vida, no contexto dos fenómenos de globalização e mundialização das actividades económicas. Assim, para a mudança do paradigma de segurança, sobejamente se invoca a concorrência de diversos factores tais como: a intensificação das trocas e transacções internacionais e transfronteiriças; o desenvolvimento tecnológico, propiciador da troca acelerada de informação e partilha de conhecimento; o aumento da mobilidade de pessoas e bens; a escassez de recursos naturais, a degradação ambiental e as catástrofes naturais; os riscos para a saúde pública; a demografia dos países desenvolvidos (envelhecimento e crise de ruptura dos sistemas sociais vigentes), em contraste com a dos países em desenvolvimento (explosão demográfica e pressão migratória); a tendência de urbanização das sociedades, bem assim como o actual ciclo económico recessivo.

A gestão dos fluxos migratórios em Portugal vem tomando novos contornos. Para além da conhecida transição de país-origem para país-destino, há que atender a outros aspectos, como enquadramento comunitário da política de imigração, a solidariedade para com os países de origem, bem assim como a dimensão da segurança interna associada às migrações (controlo de fronteira e da permanência dos cidadãos em território nacional), no contexto dos valores essenciais do Estado de Direito.

Neste contexto, o papel do SEF na concretização das políticas nacionais de imigração e asilo tem vindo a assumir uma papel de crescente relevo.

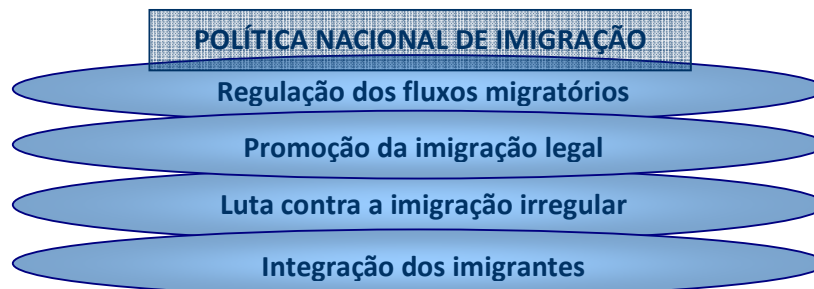
Atenta a missão legal que lhe está conferida, a actuação do SEF incide em três domínios da intervenção das políticas públicas, conforme ilustra a figura 1:

Figura 1 – Intervenção do SEF



A intervenção do SEF em matéria imigração e asilo, obedece a padrões de ordem ética, humanista e de interesse nacional, executando a política nacional de imigração, numa abordagem global, integrada e equilibrada, a qual se estrutura em torno de quatro grandes eixos (figura 2):

Figura 2 – Política Nacional de Imigração



No cumprimento das suas atribuições legais, o SEF intervém directamente na concretização dos três primeiros eixos, não deixando de contribuir determinadamente na vertente relativa à integração dos imigrantes na sociedade de acolhimento. Neste último eixo, cabe referir a interligação do processo de integração com a gestão da imigração legal, nomeadamente na sua vertente documental, no combate à criminalidade direccionada aos imigrantes e no diálogo com os restantes intervenientes no processo migratório, na perspectiva da integração dos imigrantes na sociedade de acolhimento⁴.

⁴ Como exemplos identificam-se o programa *Sef em Movimento* e seus projectos no âmbito do Protocolo com a Direcção Geral dos Serviços Prisionais e *SEF vai à Escola*, a campanha *Não Estás à Venda*, ou a concessão de autorizações de residência a vítimas crimes de auxílio à imigração e tráfico de pessoas.

No âmbito da política de segurança interna, o SEF actua no quadro do Sistema de Segurança Interna, nas vertentes do controlo de fronteira e fiscalização da permanência e das actividades dos estrangeiros em território nacional, dimensão que é amplamente analisada no RASI 2009.

Quanto à actuação no quadro da política criminal, o SEF procura a prossecução da sua missão e atribuições, zelando pela protecção de vítimas especialmente vulneráveis, em particular os imigrantes, pela prevenção e investigação da criminalidade violenta, grave ou organizada relacionada com o fenómeno migratório, nomeadamente a associação criminosa dedicada ao tráfico de pessoas, o auxílio imigração ilegal e criminalidade conexa (crimes contra a integridade pessoal, falsificação de documentos) e casamentos de conveniência.

Neste âmbito, é de realçar o facto de os ilícitos associados ao auxílio à imigração ilegal e do casamento de conveniência terem sido incluídos entre as prioridades e orientações da política criminal⁵, enquanto crimes de prevenção e investigação prioritária.

Ao nível europeu, evidencia-se a consolidação do espaço de liberdade, segurança e justiça (conclusão do Programa de Haia e preparação do Programa de Estocolmo); a celebração do Pacto Europeu sobre Imigração e Asilo, e a cooperação em matéria de segurança interna (SIS⁶, Europol⁷ e Agência Frontex⁸); e a cooperação bilateral com o Reino de Espanha (Centros de Cooperação Policial e Aduaneira⁹).

⁵ Lei n.º 38/2009, de 20 de Julho

⁶ O Sistema de Informação Schengen, constitui um elemento essencial para o funcionamento do espaço de segurança, de liberdade e de justiça, na medida em que contribui para a efectiva aplicação das disposições de livre circulação de pessoas e para a cooperação policial e judiciária em matéria penal, reunindo dados fundamentados sobre pessoas, objectos (documentos, notas, armas) e veículos, visando a adopção de medidas concretas de actuação pelas autoridades policiais e judiciárias.

⁷ Em sede de cooperação em matéria criminal e policial, a Europol tem como âmbito de actuação a prevenção do terrorismo, do tráfico de estupefacientes e de outras formas graves de criminalidade, em particular a organizada e, no caso do SEF, relacionada com o tráfico de seres humanos e auxílio à imigração ilegal.

⁸ A agência Frontex tem por missão a coordenação da cooperação operacional entre os Estados-Membros, bem como a promoção da formação, investigação e desenvolvimento da actividade de e vigilância das fronteiras externas. Esta agência define as normas de formação comuns para os guardas de fronteiras nacionais; promove a realização de análises de risco e acompanhamento de investigação relevante em matéria de controlo, a assistência operacional e técnica reforçada nas fronteiras externas e a organização de operações conjuntas de regresso.

⁹ Os centros de cooperação policial e aduaneira, criados ao abrigo de acordos bilaterais com o Reino de Espanha, visam o reforço e ampliação da coordenação dos serviços incumbidos de missões policiais e aduaneiras desenvolvidas nas zonas fronteiriças, no sentido de garantir a segurança e a ordem pública, bem como a prevenção de criminalidade transfronteiriça e terrorismo. A actuação destes centros incide, em especial, no intercâmbio de informação policial e na realização de operações policiais conjuntas.

Relativamente ao ano em análise, a actuação do SEF teve como enquadramento as Grandes Opções do Plano para 2009¹⁰, na vertente da política de Segurança Interna, em particular no que refere à opção 4ª: Elevar a Qualidade da Democracia, Modernizando o Sistema Político e Colocando a Justiça e a Segurança ao Serviço de uma Plena Cidadania.

Outros factores concorrentes para a actuação do SEF prendem-se com as orientações estratégicas do Ministério da Administração Interna, nomeadamente:

- Reforço de meios humanos e materiais – recrutamento e requalificação;
- Intensificação do controlo de fronteira e melhoria na segurança dos documentos;
- Prevenção da criminalidade associado aos fluxos migratórios (auxílio à imigração ilegal e tráfico de pessoas) e da criminalidade transnacional;
- Cooperação e troca de informação: sistema integrado de informação criminal; equipas conjuntas de prevenção da criminalidade;
- Valorização dos estatutos e incremento da formação.

Para uma caracterização mais aprofundada da conjuntura do SEF, é relevante a consulta do “Relatório Anual de Segurança Interna” e do “Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo” relativos ao ano de 2009, bem como os estudos “A Organização das Políticas de Asilo e Imigração em Portugal” e “Relatório Anual de Política para a Rede Europeia das Migrações - 2009”¹¹.

¹⁰ Lei n.º 41/2008, de 13 de Agosto

¹¹ Ambos os estudos foram efectuados no âmbito da Rede Europeia das Migrações, da qual o SEF é o Ponto de Contacto Nacional.

2. O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

2.1 Âmbito, missão, visão e valores

O Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) é um serviço de segurança integrado no Ministério da Administração Interna que, no quadro da política de segurança interna, tem por objectivos fundamentais assegurar o controlo das pessoas nas fronteiras, dos estrangeiros em território nacional, a prevenção e o combate à criminalidade relacionada com a imigração ilegal e tráfico de seres humanos¹², promover, coordenar e executar as medidas e acções relacionadas com estas actividades e com os movimentos migratórios¹³, gerir os documentos de viagem e de identificação de estrangeiros e proceder à instrução dos processos de pedido de asilo.

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

Figura 3 – SEF: Missão, Visão e Valores

| | | |
|----------------|---|-------------------------|
| MISSÃO | Assegurar o controlo das pessoas nas fronteiras, dos estrangeiros em território nacional, a prevenção e o combate à criminalidade relacionada com a imigração ilegal e tráfico de seres humanos, gerir os documentos de viagem e de identificação de estrangeiros e instruir os processos de pedido de asilo, na salvaguarda da segurança interna e dos direitos e liberdades individuais no contexto global da realidade migratória. | |
| VISÃO | Consolidar um Serviço de Segurança apto a responder aos novos desafios da imigração num espaço alargado de liberdade, segurança e justiça. | |
| VALORES | Igualdade de tratamento e não discriminação | Modernização e eficácia |
| | Qualificação dos colaboradores | Serviço à comunidade. |

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

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

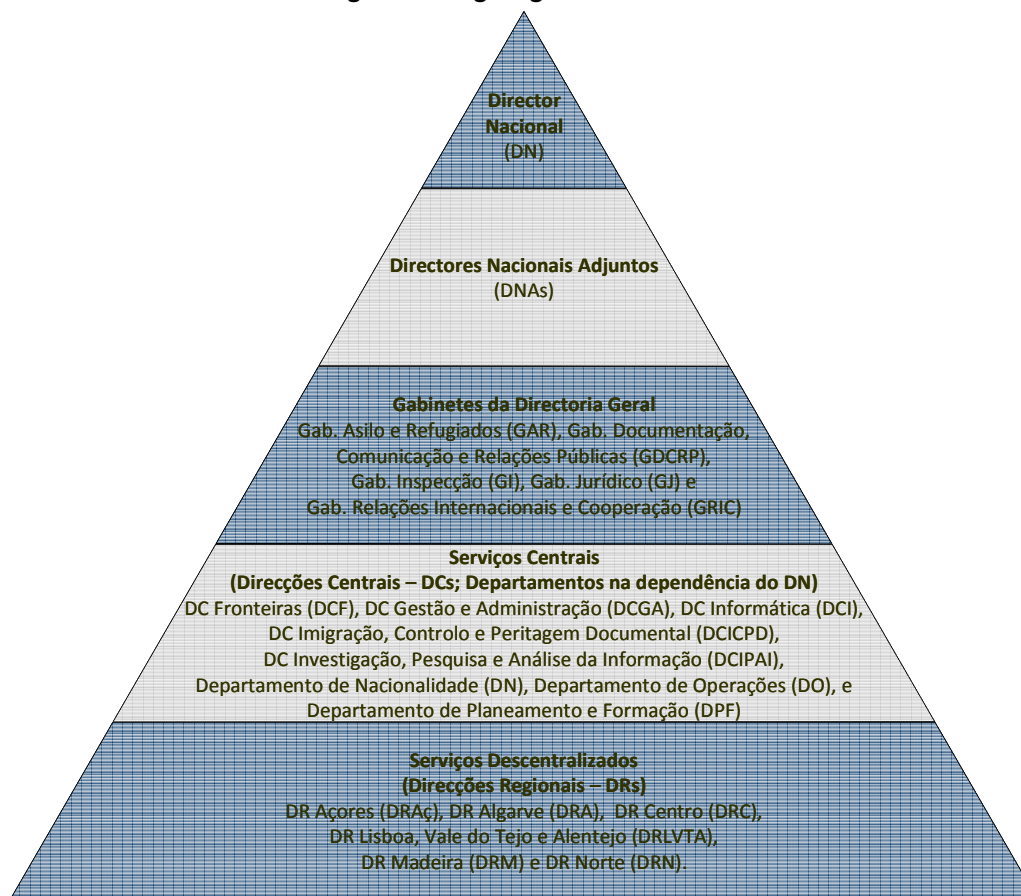
14 Nomeadamente o Comité Estratégico Imigração Fronteiras e Asilo (CEIFA), o Grupo Alto Nível de Asilo e Migração (GANAM), os Grupos Migração/Admissão, Fronteiras, Migração/Afastamento e Asilo.

2.2 Estrutura Orgânica

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

O SEF compreende os seguintes órgãos e serviços (Figura 4): Directoria Geral, Conselho Administrativo, Serviços Centrais e Serviços Descentralizados. Quanto à sua natureza, quer os Serviços Centrais, quer os Descentralizados integram Serviços Operacionais, que prosseguem directamente actividades de investigação e fiscalização – áreas de missão –, e Serviços de Apoio, que desenvolvem um conjunto de actividades de apoio àquelas – áreas de suporte.

Figura 4 – Organograma do SEF



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

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

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

Os Serviços Descentralizados estão distribuídos pelo território nacional e compreendem as Direcções Regionais dos Açores (DRAç), do Algarve (DRA), do Centro (DRC), de Lisboa, Vale do Tejo e Alentejo (DRLVTA), da Madeira (DRM) e do Norte (DRN). Cada Direcção Regional tem diversas Delegações Regionais e um Departamento Regional de Investigação e Fiscalização (DRIF) e um Departamento Regional de Emissão de Documentos (DRED).

2.3 Beneficiários do SEF e serviços prestados

2.3.1 Beneficiários do SEF

A actuação do SEF é dirigida a diversos beneficiários os quais se agrupam em categorias de públicos (figura 5).

Figura 5 – Identificação dos beneficiários do SEF

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

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

A Grelha de Análise dos *Stakeholders* identifica os nove grandes grupos de beneficiários da actividade do SEF (figura 6), devendo o desenvolvimento estratégico do SEF considerar os seguintes pressupostos:

- *Stakeholders* de elevado interesse e elevado poder: intervenientes principais que se revestem como “elementos críticos” na actuação do SEF;
- *Stakeholders* de baixo interesse e elevado poder: intervenientes cujas prioridades não são as do SEF, mas que podem interferir com a actuação do Serviço;

- *Stakeholders* de elevado interesse mas com pouco poder: intervenientes cuja actuação deverá ser direccionada para a protecção dos seus interesses;
- *Stakeholders* de baixo interesse e com pouco poder: monitorização dos interesses e satisfação destes intervenientes.

Figura 6 – Matriz dos Stakeholders

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

2.3.1 Serviços prestados pelo SEF

Os serviços prestados pelo SEF foram agrupados em sete grandes áreas de negócio:

- Controlo de Fronteiras
- Controlo da permanência de estrangeiros em Portugal e gestão dos fluxos migratórios
- Fiscalização da permanência e actividades dos estrangeiros em Portugal
- Investigação criminal no domínio do auxílio à imigração ilegal, tráfico de seres humanos e crimes conexos
- Gestão e peritagem documental
- Asilo e protecção subsidiária
- Representação do Estado português e cooperação internacional

Sem prejuízo da interacção e complementaridade destes serviços, a figura 7 sintetiza os serviços pelos grupos identificados e que concorrem para a prossecução da missão do SEF.

Figura 7 – Síntese dos serviços prestados pelo SEF

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

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

Na figura 8 é apresentada uma matriz da contribuição natural de cada unidade orgânica para cada área de negócio, sem prejuízo de interações decorrentes de projectos, programas ou actividades que impliquem uma abordagem multidisciplinar.

Figura 8 – Prestação de serviços pela unidades orgânicas

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

3. Actividade do SEF

3.1 Imigração, Fronteiras e Asilo

A actuação operacional do SEF é amplamente escrutinada nos Relatórios de Segurança Interna e de Imigração Fronteiras e Asilo.

No presente relatório de actividades opta-se pela sintetização de alguns indicadores da actividade, os quais, no entanto, não poderão ser analisados numa perspectiva meramente quantitativa. De facto, afigura-se necessária uma análise mais abrangente, a qual deve atender, designadamente às orientações político-estratégicas pertinentes, fluxos migratórios, transformações sociais, bem como às alterações legislativas, nacionais e comunitárias, ocorridas desde 2007¹⁶ na área da imigração e asilo.

Assim, na figura 9 são apresentados alguns indicadores relativos ao último triénio, seguindo como lógica de apresentação, o elenco de serviços prestados enunciado no ponto anterior.

Deve notar-se, porém, que o número de residentes tem subjacente a quebra de série estatística, reportada ao ano de 2008, resultante da adopção do SII/SEF como fonte única de produção de informação estatística de residentes estrangeiros (*stocks* e fluxos), através do sistema SEFSTAT. Por outro lado, importa salientar que o valor referente ao número de cidadãos estrangeiros residentes em território nacional em 2009 reveste, por ora, um carácter provisório.

¹⁶ Ano de adopção da actual lei de imigração - Lei n.º 23/2007, de 4 de Julho.

Figura 9 – Alguns Indicadores de Actividade do SEF

| | 2007 | 2008 | 2009 | Variação | | |
|---|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| | | | | 2007-08 | 2008-09 | 2007-09 |
| Controlo de fronteiras | | | | | | |
| Passageiros e tripulantes | 12 353 269 | 12 039 272 | 10 549 723 | -2,54% | -12,37% | -14,60% |
| Voos/embarcações | 105 024 | 116 155 | 102 349 | 10,60% | -11,89% | -2,55% |
| Controlo da Permanência | | | | | | |
| Número de residentes* | 435 736 | 440 277 | 451 678 | 1,04% | 2,59% | 3,66% |
| Pedidos de AR | 49 241 | 47 102 | 39 351 | -4,34% | -16,46% | -20,08% |
| Pedidos de renovações de AR | 47 907 | 103 153 | 93 021 | 115,32% | -9,82% | 94,17% |
| Prorrogações de permanência | 32 380 | 13 738 | 14 300 | -57,57% | 4,09% | -55,84% |
| Vistos sujeitos a parecer prévio | 6 248 | 11 690 | 8 529 | 87,10% | -27,04% | 36,51% |
| Vistos para Reagrupamento Familiar | 4 313 | 3 338 | 2 558 | -22,61% | -23,37% | -40,69% |
| Pareceres Nacionalidade Emitidos | 19 113 | 45 466 | 29 900 | 137,88% | -34,24% | 56,44% |
| Fiscalização da permanência e actividades dos estrangeiros em Portugal | | | | | | |
| Acções de fiscalização | 6 727 | 9 734 | 9 143 | 44,70% | -6,07% | 35,91% |
| Autónomas do SEF | 3 209 | 5 670 | 6 570 | 76,69% | 15,87% | 104,74% |
| Acções conjuntas | 3 518 | 4 064 | 2 573 | 15,52% | -36,69% | -26,86% |
| Cidadãos identificados | 240 278 | 271 087 | 230 034 | 12,82% | -15,14% | -4,26% |
| Oriundos de países terceiros | 40 810 | 52 370 | 55 072 | 28,33% | 5,16% | 34,95% |
| Em situação ilegal | 3 913 | 3 736 | 3 010 | -4,52% | -19,43% | -23,08% |
| Afastamentos | - | - | - | - | - | - |
| Notificações abandono voluntário | 6 155 | 6 816 | 5 537 | 10,74% | -18,76% | -10,04% |
| Processos expulsão administrativa | 2 536 | 1 965 | 1 995 | -22,52% | 1,53% | -21,33% |
| Processos de condução à fronteira | 167 | 120 | 189 | -28,14% | 57,50% | 13,17% |
| Afastamentos realizados | 715 | 785 | 778 | 9,79% | -0,89% | 8,81% |
| Retorno Voluntário | 278 | 347 | 381 | 24,82% | 9,80% | 37,05% |
| Readmissões (Activas e Passivas) | 1 112 | 599 | 444 | -46,13% | -25,88% | -60,07% |
| Processos de contra-ordenação | 19 859 | 33 353 | 23 994 | 67,95% | -28,06% | 20,82% |
| Artigo 192.º | 11 272 | 17 091 | 11 758 | 51,62% | -31,20% | 4,31% |
| Artigo 198.º | 1 635 | 1 342 | 1 072 | -17,92% | -20,12% | -34,43% |
| Investigação criminal: auxílio à imigração ilegal, tráfico de seres humanos e crimes conexos | | | | | | |
| Inquéritos entrados em 2009 | 346 | 369 | 363 | 6,65% | -1,63% | 4,91% |
| Inquéritos no âmbito QUAR (Obj. 3) | 51 | 101 | 171 | 98,04% | 69,31% | 235,29% |
| Gestão e peritagem documental | | | | | | |
| Fraude Documental | 1 597 | 733 | 678 | -54,10% | -7,50% | -57,55% |
| Asilo e protecção subsidiária | | | | | | |
| Pedidos de asilo/estatuto de refugiado | 224 | 161 | 139 | -28,13% | -13,66% | -37,95% |
| Representação do Estado português e cooperação internacional | | | | | | |
| Participação em eventos internacionais | 301 | 288 | 330 | -4,32% | 14,58% | 9,63% |
| Operações Conjuntas FRONTEX com participação do SEF | - | - | 12 | - | - | - |

3.2 Evolução Legislativa

O biénio 2007-2008 induziu uma profunda alteração do enquadramento jurídico que regulamenta a actividade do SEF.

Neste quadro, o ano de 2009 revelou-se um ano de consolidação do normativo vigente, sendo de salientar quatro diplomas com relevância directa na actuação directa do SEF:

- Alteração ao estatuto de pessoal reconhecendo a especificidade do corpo especial do SEF, na medida em que a licenciatura passou a constituir o nível mínimo de habilitação académica ao ingresso na Carreira de Investigação e Fiscalização (Lei n.º 92/2009, de 31 de Agosto);
- Actualização do montante da taxa de segurança¹⁷ definida como contrapartida dos serviços prestados aos passageiros do transporte aéreo e destinada à cobertura parcial dos encargos respeitantes aos meios humanos e materiais afectos à segurança da aviação civil e repressão de actos ilícitos. Com a nova alteração, a receita proveniente da aplicação daquela taxa passou a ser repartida também pelo SEF (Portaria n.º 1360/2009, de 27 de Outubro);
- Inclusão na política criminal para o biénio 2009-2011 do casamento de conveniência nos crimes de investigação prioritária, de modo a impedir a utilização deste meio como forma de defraudar a legislação em matéria de imigração e de nacionalidade (Lei n.º 38/2009, de 20 de Julho);
- Diferenciação de níveis de serviço face à introdução do novo título de residência electrónico, em particular no que refere ao prazo concreto para a emissão do documento, e regimes de emissão normal e urgente (Portaria n.º 515/2009, 20 de Abril).

Em termos de integração da população imigrante em Portugal, evidenciam-se o regime de apoios directos da acção social no ensino superior (Decreto-Lei n.º 204/2009 de 31 de Agosto) e o regime excepcional que fixa os meios de subsistência de que devem dispor os cidadãos estrangeiros para a entrada e permanência em território nacional (Portaria n.º 760/2009 de 16 de Julho)

¹⁷ Decreto-Lei n.º 102/91, de 8 de Março, na redacção dada pelo Decreto-Lei n.º 11/2004, de 9 de Janeiro

Por outro lado, assinala-se ainda a densificação da regulamentação do exercício de funções públicas, nomeadamente no que concerne à definição da protecção social dos trabalhadores (Lei n.º 4/2009, de 29 de Janeiro).

A produção legislativa nas áreas conexas com a imigração é objecto do devido enfoque no Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo.

4. Orientações gerais e específicas prosseguidas pelo organismo

Num compromisso de continuidade na estratégia prosseguida com vista à modernização, o SEF tem vindo nos últimos anos a incidir a sua orientação em torno dos seguintes vectores:

- A. Expansão da vertente operacional;
- B. Modernização estrutural e aumento da produtividade¹⁸;
- C. Reforço das relações internacionais;
- D. Qualificação dos recursos humanos.

Deste modo, o SEF actua orientado pelos valores da aproximação aos cidadãos e da tutela dos seus direitos, numa abordagem global e integrada da realidade imigratória, com salvaguarda dos interesses subjacentes à segurança.

No que respeita ao Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), no âmbito do SIADAP, foram definidos os Objectivos Estratégicos (OE) indicados na figura 10.

Figura 10 – Objectivos Estratégicos do SEF

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

¹⁸ Este desiderato é promovido através da promoção da gestão por objectivos, da renovação tecnológica, da simplificação de procedimentos, da desburocratização e da racionalização de meios e recursos.

Para a concretização destes objectivos estratégicos foram estabelecidos os objectivos operacionais anuais (OA), arrolados na figura 11.

Figura 11 – Objectivos Operacionais Anuais do SEF para 2009

| | |
|-------------|--|
| OA 1 | Aumentar o controlo automático de fronteiras nos Aeroportos Internacionais em 10% face ao ano de 2007. (Eficácia) |
| OA 2 | Aumentar o n.º de identificados oriundos de países terceiros pelo SEF no âmbito de acções de fiscalização e investigação em 5%. (Eficiência) |
| OA 3 | Maximizar a informação associada à imigração ilegal e tráfico de pessoas, resultante da actividade do Serviço, aumentando em 10% o número de inquéritos iniciados por esta via. (Eficiência) |
| OA 4 | Diminuir em 10% do prazo de decisão do pedido de concessão de autorização de residência relativamente ao prazo legal. (Eficiência) |
| OA 5 | Participar no controlo de fronteira externa da UE através das Operações Conjuntas organizadas pela FRONTEX (Qualidade) |

O contributo de cada um dos objectivos anuais para a concretização dos objectivos estratégicos é relevado na figura 12.

Figura 12 – Relação entre os objectivos operacionais anuais e os estratégicos

| | Objectivos Estratégicos | | | | | |
|--------------------------|-------------------------|------|------|------|------|------|
| | OE 1 | OE 2 | OE 3 | OE 4 | OE 5 | OE 6 |
| Objectivo Anual 1 | X | X | | | X | |
| Objectivo Anual 2 | | | X | | | |
| Objectivo Anual 3 | | | X | | X | |
| Objectivo Anual 4 | X | | | X | | |
| Objectivo Anual 5 | | | | | | X |

Os objectivos anuais de eficiência definidos OA2, OA3 e OA4 contribuem para a concretização dos objectivos estratégicos OE1, OE3, OE4 e OE5. O objectivo de eficácia OA1, potencia a concretização dos objectivos estratégicos OE1, OE2 e OE5. Quanto ao objectivo de qualidade OE5, contribui decisivamente para a concretização do objectivo estratégico OE6.

Página propositadamente deixada em branco

II – Auto-avaliação

1. Auto-avaliação dos Objectivos QUAR

1.1 Resultados e Desvios

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

Deve sublinhar-se que os objectivos definidos no âmbito do QUAR resultaram da audição dos dirigentes na Reunião Anual de Dirigentes, os quais ratificaram os mesmos.

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

De acrescentar que houve pela parte do SEF um cumprimento escrupuloso dos critérios atinentes à monitorização intercalar (aquando da solicitação da DGAI e monitorização no terceiro semestre e *follow up* mensal até ao final do ano). No entanto, não pode deixar de ser sublinhado o facto de a monitorização solicitada pela DGAI se circunscrever aos primeiros cinco meses, colidindo com o projectado pelo SEF: semestral e terceiro trimestre e *follow up* mensal até ao final do ano.

Na figura 13 são apresentados os resultados alcançados em 2009, com identificação dos Objectivos Operacionais deste ano, bem como os Resultados do ano 2008, quando aplicável.

Figura 13 – Objectivos QUAR: Definição, Metas e Realizações¹⁹

| Objectivos Operacionais | Tipo / Ponderação | Resultados 2008 | Objectivos 2009 | Resultados 2009 |
|--|-------------------|-----------------|-----------------|-------------------------------|
| OA1. Aumentar o controlo automático de fronteira nos Postos de Fronteira Internacionais em 10%. | Eficácia 100% | 479 263 | 527 189 | 728 766 Objectivo superado |
| OA2. Aumento do n.º de identificados oriundos de países terceiros pelo SEF no âmbito de acções de fiscalização e investigação em 5% | Eficiência 40% | 52 370 | 54 989 | 55 072 Objectivo superado |
| OA3. Maximização da informação associada à imigração ilegal, ao tráfico de pessoas, e criminalidade conexas, resultante da actividade do Serviço, aumentando em 5% o número de inquéritos iniciados por esta via | Eficiência 30% | 101 | 106 | 171 Objectivo superado |
| OA4. Diminuição em 10% do prazo de decisão do pedido de concessão de autorização de residência relativamente ao prazo verificado no ano transacto (- 2 dias). | Eficiência 30% | 21 | 19 | 19 Objectivo atingido |
| OA5. Participar no controlo de fronteira externa da UE através das Operações Conjuntas organizadas pela FRONTEX, integrando 10 operações | Qualidade 100% | - | 10 | 12 Objectivo superado |

Em síntese, atenta a informação apresentada na figura 13, os resultados atingidos pelo SEF no decurso do ano de 2009 superaram amplamente os objectivos QUAR contratualizados.

De facto, todos os objectivos foram atingidos, tendo sido superada claramente a quase totalidade dos mesmos, nos termos a seguir explanados.

¹⁹ Fonte de Verificação: OA.1 – Sistema de Controlo de Passageiros RAPID; OA.2 – Sistema de Registo de Operações; OA.3 – Contabilização de Processos; OA. 4 – Sistema *Workflow* e verificação junto das Unidades Orgânicas relevantes; OA.5 – Contabilização de Participações.

- Objectivo 1 – A superação deste objectivo evidencia o sucesso do projecto RADID²⁰ junto dos passageiros. Para tal resultado concorrem os seguintes factores:
 - Alargamento da implementação do sistema em todas as fronteiras aéreas e na principal fronteira marítima.
 - A colocação de elementos do SEF e da ANA para apoio aos passageiros na utilização do sistema;
 - A campanha de divulgação do sistema RAPID, promovida pela ANA e TAP, por proposta e orientação do SEF, na rádio, TV e filmes a bordo das aeronaves.
 - Atribuição do Prémio Inovação da edição SEGUREX 2009, ao RAPID;
 - Atribuição do Prémio "Aeroporto de Lisboa", no âmbito do projecto AIMS (Acção Integrada de Melhoria de Serviço), em que a adopção do RAPID contribuiu decisivamente para a melhoria de Qualidade de Serviço ao Passageiro e reforço da segurança no controlo de fronteira;
 - Promoção nacional e internacional desta solução portuguesa, como é exemplo a adopção deste sistema pelo Reino Unido (*e-Borders*) e a Finlândia (*Automated Border Control*);
- Objectivo 2 – O objectivo de aumentar o número de identificados oriundos de países terceiros pelo SEF no âmbito de acções de fiscalização e investigação foi superado, apesar da redução do número de acções empreendidas. Para o resultado alcançado contribuíram os seguintes factores:
 - Maior diversificação dos ramos de actividade económica sob incidência da fiscalização;
 - Produção de informação, quando assinalados indícios de ilícitos de ordenação social e criminais;
 - Manutenção do esforço na análise prévia das manifestações de interesse, no âmbito do n.º 2 do artigo 88.º da Lei de Estrangeiros;
 - Participação em grupos de trabalho interdisciplinares de prevenção e combate à criminalidade no quadro da actuação do Gabinete Coordenador de Segurança;

²⁰ O RAPID – Reconhecimento Automático de Passageiros Identificados Automaticamente – é o primeiro sistema do mundo a permitir o controlo automatizado de passageiros munidos de passaportes electrónicos, com reconhecimento biométrico através da face. Este projecto foi incluído no Plano Tecnológico e SIMPLEX 07.

- Objectivo 3 – A actuação ao nível da fiscalização permitiu o reforço qualitativo da informação gerada, associada à imigração ilegal e ao tráfico de pessoas, incrementando a identificação de práticas criminais;
- Objectivo 4 – A diminuição do prazo de decisão do pedido de concessão de autorização de residência foi possível com a simplificação de alguns circuitos administrativos (como é exemplo um alargado conjunto de competências delegadas em matéria decisória na DRLVTA), melhor adequação dos meios humanos, a contribuição dos mediadores culturais na percepção das necessidades dos utentes e o alargamento da implementação do sistema *workflow* SIGAP à sede da DRLVTA e no Algarve;
- Objectivo 5 – O SEF contribui sobremaneira na prossecução da política de controlo de fronteiras comunitária por meio da participação nas acções conjuntas, promovidas no âmbito da Agência Europeia FRONTEX.

1.2 Qualidade dos Serviços Prestados pelo SEF

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

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

Relativamente à intervenção de índole policial, e ressalvadas as especificidades inerentes à sua natureza, não é conhecida informação de actuações condenáveis ou más práticas do Serviço ou de seus funcionários, por parte dos organismos de controlo ou escrutínio (político, judicial, administrativo e, mesmo, social)²¹.

²¹ Designadamente Assembleia da República, Governo, Tribunais, Inspecção-Geral da Administração Interna, Provedoria de Justiça, organizações de salvaguarda dos direitos dos cidadãos, imprensa, entre outros.

Avaliação dos serviços de atendimento ao público

Em matéria de melhoria das condições de atendimento ao cidadão²², numa acção inovadora ao nível da Administração Pública, em 2008 o SEF empreendeu um trabalho de avaliação comportamental e funcional dos serviços de atendimento ao público, de acordo com os critérios EPSI (*European Performance Satisfaction Index*)²³, devidamente analisado no Relatório de Actividades de 2008.

No entanto, a natureza deste tipo de estudos, nomeadamente em termos de complexidade, morosidade e encargos envolvidos, não permite a sua replicação anual.

Por outro lado, a adopção da metodologia de avaliação de serviços *Common Assessment Framework* (CAF) revela-se a mais adequada sem recurso a acréscimos relevantes na despesa pública. No entanto, sendo o SEF de um serviço de segurança, terão previamente de ser equacionados alguns aspectos relacionados com a sua natureza institucional. Para tal, perspectiva-se para 2010 a adopção daquela metodologia em projecto-piloto, para posterior reprodução a nível global. Mais acresce realçar que a adopção da CAF no SEF está devidamente enquadrada com a política de qualificação prosseguida pela Secretaria-Geral do MAI (SGMAI).

No entanto, para a avaliação dos serviços de atendimento ao público do SEF em 2009 são utilizados outros indicadores, nomeadamente menções elogiosas proferidas pelos beneficiários, a avaliação efectuada pela ANA – Aeroportos de Portugal, SA. (ANA) e a análise das reclamações ao Serviço.

Quanto às menções elogiosas, indicadoras do mérito da actuação dos SEF e dos seus colaboradores, evidenciam-se agradecimentos emitidos pelas seguintes instituições: Embaixada da Austrália, Organização Internacional para as Migrações, DIAP/Lisboa (Procuradora Geral Adjunta Dra. Maria José Morgado) no âmbito do processo “Dorina”,

²² A melhoria das condições de atendimento ao cidadão constitui um dos objectivos estratégicos plurianuais a prosseguir pelo SEF, sendo que a Carta de Missão do Director Nacional do SEF consagra a criação de um sistema de avaliação da satisfação do utente, traduzido na elaboração de um inquérito cujos resultados permitam a adopção de medidas tendentes à melhoria sustentada da qualidade e adequação do atendimento prestado

²³ O EPSI (*European Performance Satisfaction Index*)²³ constitui uma metodologia para a realização de estudos de satisfação de clientes normalizados e comparáveis entre diversos países e sectores de actividade (www.epsi-rating.org).

ANA, Associação “Unidos de Cabo Verde”, a Associação Caboverdiana de Setúbal (ACVS), Centro Económico e Cultural de Taipei.

A avaliação trimestral efectuada pela ANA à qualidade dos serviços aeroportuários obedece aos critérios do estudo internacional *Airport Service Quality* (ASQ), desenvolvido pelo *Airports Council International* (ACI). Os reportes trimestrais evidenciam que as actividades de segurança e imigração, áreas de competência do SEF, têm, genericamente, uma notação superior à média de satisfação geral apurada.

Considerando o nível de reclamações efectuadas como indicador da qualidade dos serviços²⁴ prestados, em 2009 registou-se uma redução significativa (cerca de 44%) de críticas à actuação do SEF. Como se depreende dos elementos constantes na figura 14, sobressai a diminuição das reclamações por atraso na entrega de documentos. Em relação às reclamações referentes ao centro de contacto, em 2009 foram consideradas no atendimento (representando em valor absoluto 33, com um significativo decréscimo face ao ano anterior: 198). Assim, as reclamações em termos de atendimento, líquidas das relativas ao centro de contacto, tiveram um ligeiro decréscimo.

Não obstante, assinala-se o acréscimo das reclamações por erro praticado pelo SEF, o qual constitui um desafio para a melhoria da qualidade do serviço prestado.

Figura 14 – Motivos das Reclamações

| Motivos | 2007 | 2008 | 2009 | Variação (2008-09) |
|----------------------------|------------|--------------|----------------|--------------------|
| Atendimento | 153 | 82 | 111 | 35% |
| Agradecimento | 3 | 3 | 4 | 33% |
| Atraso entrega documentos | 35 | 32 | 8 | -75% |
| Erro SEF | 5 | 12 | 22 | 83% |
| Queixa contra funcionários | 17 | 3 | 8 | 167% |
| Controlo nas fronteiras | 39 | 22 | 28 | 27% |
| Outros | 36 | 33 | 34 | 3% |
| Centro de Contacto | 70 | 198 | 0 | -100% |
| Total | 358 | 385 | 215 | -44% |
| Variação (anual) | | 7,54% | -44,16% | |

²⁴ Não obstante o carácter aleatório e a natureza casuística deste indicador, o mesmo permite evidenciar aspectos úteis para uma análise complementar destinada a minimizar o erro e promover uma cultura de melhoria contínua da qualidade dos serviços.

Na figura 15 são evidenciadas as reclamações por unidade orgânica. De assinalar a continuidade na redução das reclamações da DRLVTA, unidade orgânica com maior número de postos de atendimento, e em cuja área de jurisdição se concentra parte muito significativa dos estrangeiros em Portugal. Apesar do acréscimo do número de reclamações respeitantes à DCF, em termos absolutos, este aumento não detém expressividade.

Figura 15 – Reclamações por Unidade Orgânica

| Unidade Orgânica | 2007 | 2008 | 2009 | Varição (2008-09) |
|-------------------------|-------------|--------------|----------------|--------------------------|
| DRLVTA | 216 | 123 | 111 | -9,8% |
| DRN | 83 | 193 | 4 | -97,9% |
| DRC | 11 | 11 | 8 | -27,3% |
| DCF | 38 | 20 | 22 | 10,0% |
| GDCRP | 1 | 1 | 8 | 700,0% |
| DRM | 2 | 10 | 28 | 180,0% |
| DRA | 7 | 26 | 34 | 30,8% |
| DRAç | 0 | 1 | 0 | -100,0% |
| Total | 358 | 385 | 215 | -44,2% |
| Varição (anual) | - | 7,54% | -44,16% | - |

Constata-se, assim, uma redução muito acentuada do número de reclamações sobre a actuação do SEF, em particular se considerarmos o enorme universo de pessoas atendidas pelo Serviço, quer na passagem das fronteiras, quer dentro de território nacional.

Pelo exposto, existem fundadas razões para crer que o SEF teve, em termos globais, um acréscimo na satisfação dos utentes, considerando a avaliação dos serviços de atendimento e as menções elogiosas aos serviços prestados.

Por outro lado, deve sublinhar-se que o decréscimo do número de reclamações ocorreu maioritariamente nos serviços de atendimento. Nota particular para o desempenho do Centro de Contacto que, apesar da redução assinalável do número de operadores, registou um crescimento relevante do seu nível de actividade (419 497 chamadas atendidas em 2009,

face a 387 777 em 2008). Concomitantemente, para o nível de serviço alcançado contribuíram o esforço e a dedicação dos colaboradores, a promoção de formação em atendimento aos elementos do Centro de Contacto e a adopção de uma plataforma tecnológica VOIP com apoio de *software* específico para a gestão de chamadas.

Avaliação da eficiência, eficácia e legalidade

A actuação do SEF foi objecto de escrutínio pela Inspecção-Geral da Administração Interna (IGAI) em duas acções inspectivas:

- Processo n.º 5/2009, versando a actuação do SEF em matéria de “recusas de entrada” e “vistos de residência”²⁵;
- Processo n.º 6/2009, incidindo na “Organização do Sector da Investigação Criminal realizada pelo SEF”, tendo sido realizada entre 29/04/2009 e 03/07/2009²⁶.

A inspecção ordinária efectuada pela IGAI à actuação do SEF, versando as matérias relativas a “recusas de entrada” e “vistos de residência”, foi realizada no âmbito da avaliação da aplicação da Lei n.º 23/2007, de 4 de Julho (lei de estrangeiros), de modo a avaliar a eficiência e a eficácia dos serviços inspeccionados. A referida inspecção incidiu especialmente sobre aspectos organizativos, procedimentais, materiais e práticas profissionais, em particular quando a pronúncia é negativa, por motivos associados a “indicação para efeitos de não admissão”, “razões de saúde pública” ou “condenação em pena privativa de liberdade”.

No relatório final da acção, a IGAI emitiu um juízo globalmente favorável sobre a actuação do Serviço, tendo suscitado diversas questões, objecto de resposta em sede de audiência de interessados.

Nesta acção inspectiva é ainda de salientar a nota relativa ao pessoal do SEF:

“Pessoal jovem, com formação superior e qualificada, familiar com novas tecnologias, fluentes em idiomas estrangeiros, práticos na cooperação e intercâmbio com parceiros da União Europeia, é um activo assaz valioso.”²⁷

²⁵ Processo n.º 5/2008; Relatório 37/2009

²⁶ Processo 6/2009, Relatório 56/2009.

No relatório é reconhecida a reduzida dimensão estatística do fenómeno analisado, tendo no entanto sido proferidas recomendações sobre:

- Uniformização da interpretação dos conceitos legais indeterminados;
- Planeamento da acção administrativa de defesa sanitária das fronteiras;
- Uniformização de procedimentos;
- Desmaterialização de procedimentos;
- Regularização de delegações de competências por via da alteração do diploma legal.

Quanto à uniformização da interpretação dos conceitos legais, designadamente em torno da noção de “perigo ou grave ameaça para a saúde pública”, o Gabinete Jurídico do SEF irá debruçar-se sobre a matéria, no âmbito da interpretação e aplicação das normas do Regime Jurídico de Estrangeiros.

No que concerne ao planeamento em matéria de salvaguarda sanitária das fronteiras, o Departamento Técnico de Fronteiras, em conjunto com a Direcção Geral de Saúde, iniciou o processo destinado a definir os procedimentos e a articulação entre os organismos, atentas as competências desta entidade na matéria em apreço.

Para o acolhimento da recomendação da uniformização de procedimentos, foi constituída uma equipa de projecto no sentido de efectuar um diagnóstico da aplicação prática do Regime Jurídico de Estrangeiros, coordenado pelo Gabinete Jurídico.

Em matéria de desmaterialização dos procedimentos, foi solicitada à Direcção Central de Informática a avaliação técnica da possibilidade de implementação das referidas recomendações em sede de recusa de entrada e de emissão de pareceres, no contexto dos projectos que têm vindo a ser desenvolvidos neste domínio. De salientar que o sistema de controlo de fronteira PASSE inclui um módulo de gestão de *back-office*, o qual prevê a tramitação do procedimento de recusa de entrada em formato digital, ainda em fase de teste.

²⁷ Relatório 37/2009, pág. 306.

Uma nota ainda para recomendações atinentes à regularização²⁸ das delegações de competências, as quais têm vindo a ser acolhidas, através da nomeação de dirigentes e dos respectivos despachos de delegação de competências e ratificação de actos praticados.

Quanto ao Relatório da IGAI sobre à área da Investigação Criminal, o objecto da inspecção incidiu na observação dos procedimentos, documentos e instalações das unidades orgânicas dedicadas à investigação criminal, com particular ênfase na DCIPAI e nas Direcções Regionais do Norte e Algarve.

Quanto à qualidade do sector da investigação criminal, a inspecção revelou a boa estruturação e fundamentação dos relatórios elaborados nos processos, independentemente da complexidade destes, evidenciando ainda a qualidade demonstrada pelo laboratório do Departamento de Identificação e Peritagem Documental:

“Qualidade ressaltada pelos inspectores do SEF e apreciada no decurso desta inspecção, com a demonstração prática das técnicas de análise e peritagem nos vários tipos de documentos e explicação dos procedimentos”²⁹

A equipa inspectiva salientou ainda a pró-actividade evidenciada pelo SEF, atenta a “preocupação demonstrada e o interesse em saber se havia deficiências detectadas” de modo a serem adoptadas as melhores práticas.

A promoção da melhoria do funcionamento e eficácia do sector da investigação criminal afigura-se facilitada, através da adopção de “intervenções pontuais”³⁰ ao nível das instalações e da estrutura organizacional. Assim, as recomendações daquele relatório centram em tornos dos seguintes aspectos:

²⁸ Na essência, esta regularização prende-se com a alteração do regime jurídico de estrangeiros e revogação do anterior quadro jurídico.

²⁹ Relatório 56/2009, pág. 101.

³⁰ Com efeito, no citando o Relatório da IGAI, “Considera a equipa inspectiva que o melhoramento do funcionamento e da eficácia do sector da investigação criminal realizada pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras pode ser facilmente conseguido com intervenções pontuais: por um lado, ao nível de algumas das instalações afectas aos departamentos de investigação, que actualmente não permitem a optimização dos recursos materiais e humanos já existentes; por outro, ao nível da estrutura organizacional, que exige a especialização de funções e o recrutamento, selecção e manutenção dos profissionais com formação, inicial e contínua, adequada para os núcleos de investigação.”

- Proposta de alteração legislativa no que refere à estrutura organizacional da DCIPAI e do regime de colocações e transferências no que respeita ao desempenho de funções na investigação criminal do SEF;
- Adopção de medidas de organização interna, nomeadamente no que se prende com a harmonização de documentos de trabalho e política de formação de recursos humanos;
- Mudança de instalações em Lisboa e Porto e melhoramento das condições de estacionamento de viaturas para transporte de detidos.

As recomendações da IGAI tiveram acolhimento pelo SEF, nomeadamente:

- Início dos processos tendentes à mudança das instalações da investigação criminal em Lisboa (DCIPAI) e no Porto (DRN) no decurso de 2010;
- Harmonização dos documentos de trabalho na área da investigação criminal em todas as unidades orgânicas, no início de 2010;
- Início da formulação de proposta de alteração do regulamento de colocações;
- Início da elaboração de plano de formação específico para a área da investigação criminal.

1.3 Avaliação do Sistema de Controlo Interno

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

O ano de 2009 ficou marcado pela realização de três inspecções aos serviços do SEF: duas pela IGAI incidentes sobre a actuação do Serviço, analisadas no ponto anterior; uma realizada pela Inspeção-Geral de Finanças (IGF), cujo relatório preliminar, suas recomendações e acolhimento das mesmas se abordará seguidamente.

Ambiente de Controlo

O ambiente de controlo do SEF é caracterizado por uma definição orgânica (DCGA, GI e Conselho de Administração do SEF) e operacional (manuais de procedimentos) das especificações do sistema de controlo interno. Assim, os elementos das equipas de controlo, devidamente habilitados para o efeito, procedem à verificação sobre a legalidade, regularidade e boa gestão dos recursos disponibilizados ao SEF para o exercício da sua missão (vide Anexo 1).

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

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

De salientar ainda, que os funcionários do SEF, nomeadamente no desempenho de funções de autoridade e de serviço ao cidadão, têm implícito o respeito dos direitos e liberdades individuais, nomeadamente o culto da não discriminação, igualdade de tratamento, em prol do serviço à comunidade, com salvaguarda da segurança interna, respeitando o código de ética dos funcionários da Administração Pública (e regime disciplinar), bem como os códigos internacionais de ética de actuação policial. A unidade orgânica que superintende o cumprimento das demais regras disciplinares é o Gabinete de Inspeção, em acumulação com as funções de controlo interno.

De sublinhar ainda, que actualmente está em curso um projecto de elaboração de um código de ética para a actuação dos colaboradores do SEF, cuja consolidação se afigura breve.

Por outro lado, o processo de planeamento da formação e respectiva execução, segue também o princípio da participação na definição das prioridades ao nível da qualificação dos colaboradores.

Estrutura organizacional

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

O sistema de controlo interno do SEF, na perspectiva do auto-controlo, estrutura-se em três níveis³¹:

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

A figura 16 apresenta a constituição formal do Departamento de Gestão Financeira, sendo elencadas as competências de cada um dos núcleos.

³¹ Decreto-Lei n.º 252/2000, de 16 de Outubro, artigos 16.º, 20.º a 21.º, 33.º, 35.º.

Figura 16 – Departamento de Gestão Financeira e Patrimonial

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

De modo a garantir a segregação de funções ao nível da receita, visando o controlo da receita arrecadada pelo SEF e respectiva contabilização, existe um núcleo de receitas próprias.

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

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

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

No ano de 2009 a actuação do Gabinete de Inspeção incidiu nos domínios do controlo de fronteira, da vertente documental de cidadãos estrangeiros e na área da fiscalização, assumindo uma perspectiva de natureza mais operativa. As recomendações decorrentes dessas inspecções (tornadas necessárias ou obrigatórias em acordo com as orientações do Director Nacional) são oportunamente divulgadas às unidades orgânicas inspeccionadas. A monitorização periódica sobre o nível de cumprimento das recomendações está sistematizada em acordo com despacho proferido pelo Director Nacional do SEF³² publicado em 2009.

Quanto ao Conselho Administrativo, a sua competência em sede de controlo interno, nomeadamente a fiscalização em matéria de gestão financeira e patrimonial do SEF, a sua composição e o modo de exercício das suas competências são apresentadas na figura 17.

Figura 17 – Conselho Administrativo do SEF

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

³² Despacho n.º 36/2009, de 22 de Setembro

Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementadas

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

- Existência de Manuais de Procedimentos Internos (Manual de Controlo Interno, Manual de Procedimentos sobre meios de controlo relativos à cobrança e contabilização de Receitas Próprias do Serviço, Manual de Procedimentos sobre meios de controlo relativos à realização e contabilização de todas as despesas efectuadas pelo Serviço), estando em curso uma revisão desses manuais;
- Clara definição das responsabilidades funcionais pela realização das diferentes tarefas, conferências e controlos;
- Estabelecimento preciso e formalizado das competências para autorização de despesa;
- Descrição dos fluxos dos processos e centros de responsabilidade por cada etapa;
- Implementação do princípio da segregação de funções;
- Definição clara dos circuitos dos documentos de modo a evitar redundâncias;
- Foi implementado o plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas, estando em curso a elaboração de despacho de repartição de competências nesta matéria

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

- Não elaboração anual de um plano anual de compras;
- Não implementação de um sistema de rotação de funções entre os funcionários ao nível da receita³³;
- A não adopção de um sistema de contabilidade analítica, atendível porquanto a escrituração da actividade financeira é organizada com base na contabilidade de compromissos resultantes das obrigações assumidas e contabilidade de caixa.

³³ Atento o número de postos cobradores, bem como a reformulação do modelo de atendimento ao público, para a implementação deste princípio ao nível da receita afigura-se necessária a contratação de um mínimo de 145 colaboradores, o que se revela complexo dada a actual conjuntura económica.

Fiabilidade dos sistemas de informação

O SEF tem ao seu dispor um conjunto de aplicações e sistemas integrados de gestão financeira, os quais são apresentados e descritos na figura 18.

Figura 18 – Sistema de Informação de Gestão

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

As aplicações informáticas do SEF, em matéria de gestão financeira, orçamental, patrimonial e de recursos humanos são de natureza bipartida: desenvolvidas no Ministério das Finanças (Instituto de Informática) e pelo SEF. As primeiras integram o Sistema de Informação de Gestão Orçamental do Estado (SIGO)³⁴, e são constituídas pelos sistemas SIC e SRH (e pelos demais sistemas de apoio à decisão e produção de *outputs*), incidido nas áreas da gestão orçamental (ciclo da despesa e receita) e de recursos humanos (gestão de pessoal e processamento de salários).

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

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

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

Avaliação externa ao Sistema de Controlo Interno do SEF

Como foi enunciado, a IGF realizou no decurso de 2009 uma auditoria ao sistema de controlo interno do SEF³⁵.

³⁴ O SIGO foi desenvolvido no sentido de responder, em toda a administração pública (serviços integrados – com autonomia administrativa), às normas estabelecidas no Decreto-Lei n.º 155/92, de 28 de Julho, no âmbito da Reforma Administração Financeira do Estado – RAFE.

³⁵ Processo n.º 2009\2\A2\27

Das conclusões do projecto de relatório final, com a menção de classificação de suficiente, o SEF manifestou o seu desacordo com algumas inexactidões daquele documento, tendo no entanto encetado a adopção de medidas consonantes com as recomendações atendíveis. Assim, nas matérias mais controversas, nomeadamente nas que respeitam às competências da DCGA e da DCI, é possível afirmar que foram atendidas as recomendações em consonância com os princípios da legalidade, racionalidade e exequibilidade.

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

Em 2009 os objectivos QUAR foram cumpridos na totalidade. Somente se assinalam de não concretização ao nível de alguns projectos/actividades departamentais. Este tema será objecto de análise no ponto “2. Informação adicional, 2.1 Actividades desenvolvidas (previstas ou não) e resultados alcançados” (Fichas de Auto avaliação das unidades orgânicas).

1.5 Boas práticas nacionais e internacionais

Em 2009 a actuação do SEF, nas suas várias vertentes, foi reconhecida por diversas entidades, nomeadamente:

- Reconhecimento Internacional:
 - O PROMINSTAT³⁶ reconheceu como exemplar a parceria estabelecida entre o SEF e o INE, para a produção de informação estatística sobre estrangeiros em Portugal, em consonância com as regras internacionais aplicáveis, tendo aquele projecto recomendado ao INE o estabelecimento de protocolos similares com outras entidades;

³⁶ PROMINSTAT – Promoting Comparative Quantitative Research in the Field of Migration and Integration in Europe: Trata-se de um projecto de investigação incidente na meta-informação de dados estatísticos sobre migração, integração e discriminação

- No âmbito do alargamento do Espaço Europeu de Livre Circulação de Pessoas aos Novos Estados Membros da UE³⁷ e à Suíça (Março de 2009), processo viabilizado através do projecto nacional *SISone4ALL*, liderado pelo SEF³⁸, contributo foi objecto de reconhecimento internacional;
- Contributo do SEF, ao nível do controlo de fronteira, para o bom desempenho dos aeroportos nacionais, designadamente o reconhecimento na avaliação “*Airport Service Quality*”, efectuada pela *Airports Council International*, do Aeroporto João Paulo II (Ponta Delgada, Açores), que se destacou pela melhor evolução a nível europeu, e do Aeroporto Sá Carneiro (Porto), considerando o terceiro melhor aeroporto da região europeia;
- Utilização da plataforma tecnológica desenvolvida para o RAPID (Reconhecimento Automático de Passageiros Identificados Documentalmente) por outros países da União Europeia, nomeadamente o Reino Unido (*e-Borders*) e a Finlândia (*Automated Border Control*)³⁹. Como corolário deste processo, o projecto RAPID foi agraciado com o Prémio Inovação da edição SEGUREX 2009;
- Reeleição do Director Nacional do SEF, pelos seus pares europeus, como Vice-Presidente do Conselho de Administração da Agência Europeia FRONTEX⁴⁰, prestigiando o país e o SEF;
- Atribuição pela Embaixada de Espanha da Condecoração “*Cruz Orden Mérito Policial, Distintivo Blanco*” ao Director Regional de Lisboa, Vale do Tejo e Alentejo;
- **Benchmarking Internacional**
 - O MAI promoveu a elaboração de um estudo de *Benchmarking* Internacional sobre as iniciativas tecnológicas nas áreas de segurança e administração interna, levado a cabo por uma entidade independente (Capgemini Consulting)⁴¹;

³⁷ Alargamento do Espaço Schengen em Dezembro de 2007 aos territórios da Eslováquia, Eslovénia, Estónia, Hungria, República Checa, Letónia, Lituânia, Polónia e Malta.

³⁸ Concepção da solução tecnológica para a adequação do Sistema de Informação Schengen ao alargamento.

³⁹ S E o Ministro da Administração Interna, Dr. Rui Pereira, reconheceu o valor deste projecto, caracterizado pelo pioneirismo, eficiência, eficácia e economia que o mesmo imprime no controlo de fronteira, em prol dos direitos dos cidadãos, da liberdade e segurança, e enquanto “certeza” na luta contra a criminalidade associada à imigração ilegal e terrorismo, a generalizar a outros países (entrada em funcionamento no Aeroporto Francisco Sá Carneiro, Porto, 19 de Maio de 2008)

⁴⁰ A eleição do Presidente e do Vice-Presidente do Conselho de Administração da FRONTEX é feita pelos representantes dos serviços de congéneres ao SEF.

⁴¹ http://www.rnsi.mai.gov.pt/Documents/CapGem_Apresentação%20de%20projecto%20-%20Final.pdf

- Naquele estudo comparativo com outros países europeus (Holanda, Alemanha, Reino Unido e Itália) são evidenciadas as 18 iniciativas mais relevantes⁴². Salienta-se a participação do SEF em sete daquelas iniciativas, tendo a seu cargo a execução de cinco;
- Desta forma, o SEF contribui para um elevado progresso, no domínio da gestão de fronteiras, que coloca Portugal perto da *fronteira tecnológica*, através de projectos estruturantes (conclusos ou em vias de conclusão): Passaporte Electrónico, o RAPID, o SAPA, o Centro de contacto do SEF, o Cartão do cidadão estrangeiro, o Sistema de Controlo de Fronteiras, o Sistema Nacional de Vistos, o SIBA, o Sistema Integrado do Visitante;
- Neste âmbito, é dado particular destaque ao já mencionado projecto *SISone4ALL*, em que Portugal promoveu a integração tecnológica de nove novos países no espaço Schengen, fomentando a circulação de pessoas na Europa sem fronteiras.
- Prémios, Menções Honrosas e Elogios Públicos:
 - Reconhecimento 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
 - Prémio "Aeroporto de Lisboa", atribuído pela ANA, Aeroportos de Portugal, pelo segundo ano consecutivo ao SEF, pelo determinante contributo para a melhoria da operacionalidade daquele aeroporto em 2009. Para este desiderato contribuiu a forte aposta no RAPID, bem como o reforço do efectivo no Verão IATA;
 - Atribuição do Prémio Inovação no âmbito da SEGUREX 2009 ao RAPID;
 - Elogio público de membros do Governo, nomeadamente:
 - S.E. Ministro da Administração Interna em referência ao contributo do SEF (particularizando a Direcção Regional do Algarve) na salvaguarda do direito fundamental à segurança;

⁴² http://www.rnsi.mai.gov.pt/Documents/CapGem_AneXos%20Relatório%20final%20de%20projecto%20-%20Final.pdf

Para a prossecução das Políticas Nacionais de Imigração, Segurança Interna e Criminal, é convicção do SEF que diversos projectos e práticas, empreendidas em 2009, merecem ser considerados como boas práticas, numa óptica de *bench learning*, nomeadamente:

- Programa *SEF em Movimento*, o qual visa simplificar a vida dos cidadãos na sua interacção com o SEF, destacando-se o atendimento e acompanhamento privilegiado de grupos vulneráveis de cidadãos, que têm maiores dificuldades de deslocação ao Serviço (doentes, idosos, crianças);
 - Projecto *SEF vai à Escola*, campanha de comunicação e sensibilização, que numa atitude pró-activa, se dirige aos imigrantes e às instituições nacionais, visando a regularização jovens, filhos de imigrantes, que frequentavam o ensino público e que não eram possuidores de documentos relativos à sua permanência em Portugal;
 - Protocolo de Cooperação com a Direcção-Geral dos Serviços Prisionais, visando:
 - Facilitação da comunicação de estrangeiros reclusos com o SEF e resolução da sua situação documental, na perspectiva da sua reinserção social, enquadrando a actuação com o programa SEF em Movimento;
 - Promoção de acções de formação destinadas aos profissionais de ambas as Instituições, com vista à consolidação de conhecimentos legais, técnicos e operacionais nas respectivas áreas de intervenção;
 - Melhoria da comunicação entre ambos os organismos, salvaguardando as questões atinentes à segurança interna, no que concerne à execução de medidas de afastamento de território português de cidadãos estrangeiros detidos em estabelecimentos prisionais, em particular no que se refere à sua documentação para este efeito.
- Campanha “Não Estás À Venda”, dedicada à sensibilização da sociedade contra o tráfico de seres humanos, em particular de estudantes, profissionais de saúde e outros agentes que actuam nas áreas problemáticas de cariz social, em todo o território nacional e alargada aos PALOP;

- Presença de mediadores interculturais, enquanto agentes facilitadores da relação dos imigrantes com a Administração⁴³;
- Disseminação de informação sobre a realidade migratória, em particular através do SEFTV, Legispedia (dedicada à divulgação da legislação de estrangeiros), e das publicações “Campanha contra o tráfico de seres humanos «Não Estás À Venda»” e “Portugal: Concessão excepcional de autorização de residência a imigrantes irregulares”⁴⁴,
- Reflexão e estudo sobre as temáticas subjacentes à actuação do SEF, designadamente a elaboração e publicação, em edição bilingue, de estudos temáticos sobre a realidade migratória, como foi o caso, no ano em análise, dos trabalhos “Menores Desacompanhados em Portugal” e “Estatutos complementares à legislação comunitária de imigração e asilo em Portugal”, bem assim como a produção de um glossário de termos de imigração e asilo em língua portuguesa, contendo conceitos harmonizados a nível europeu e ainda o apoio à elaboração de variados estudos científicos, empreendidos por investigadores e instituições académicas portuguesas;
- Modernização tecnológica empreendida numa lógica integrada e em prol da eficiência e economia na alocação dos recursos acentuando a aproximação e melhoria de qualidade aos utentes (PEP v.2, RAPID, eTR, SIBA, PASSE, SIV, SIGAP, entre outros, com o devido enfoque no volume “Plano Tecnológico do Ministério da Administração Interna”, no volume publicado em Julho de 2009 no âmbito das edições temáticas i-Gov.Doc);
- Celebração de Protocolos com outras entidades:
 - Câmara Municipal de Lisboa, SWATCH, Tempus Internacional, Conselho Português para os Refugiados – para adaptação de um imóvel, na Quinta do Pombeiro, destinado à instalação do Centro de Acolhimento de Crianças Refugiadas;

⁴³ Reconhecido enquanto boa prática no estudo da OCDE, *Jobs for Immigrants (Vol. 2): Labour Market Integration in Belgium, France, the Netherlands and Portugal*, publicado em 2008 (<http://www.oecd.org/els/migration/integration>.)

⁴⁴ Estudo elaborado por Nuno Piçarra (Professor da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa) e Francisco Borges (Doutorando na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa).

- Conselho Português para os Refugiados – para viabilização do apoio do SEF a projectos relevantes em sede de acolhimento e integração, bem como acções de formação e informação dirigidas a requerentes e a titulares de direito de asilo;
- Realização da Reunião de Direcção Alargada, com todos os dirigentes do SEF, para balanço e análise das actividades realizadas no ano transacto, bem como para definição e consolidação da estratégia e Plano de Actividades para o ano corrente. Em 2009 foi realizada no Caramulo e em 2010 em Baião.

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

A audição de dirigentes e de chefias intermédias no processo de auto-avaliação efectiva-se mormente através da realização de uma reunião geral anual. Este evento reúne, durante dois dias, a Direcção Nacional e todos os dirigentes do SEF. O seu objectivo é a análise, debate e reflexão sobre a actuação do Serviço, com apresentação e avaliação dos resultados e condicionalismos da sua actuação, bem assim como de cada unidade orgânica, no ano transacto, e à apresentação dos objectivos departamentais para o ano seguinte. Procede-se ainda à definição das linhas de actuação para o ano seguinte, designadamente em sede de plano de actividades, e à hierarquização de prioridades, ao nível do cumprimento de objectivos estratégicos e operacionais para o ano que se inicia. No ano em referência, esta reunião geral de avaliação realizou-se em Santa Cruz do Douro – Baião, nos dias 11 e 12 de Fevereiro de 2010, contado com a presença de S E a Secretária de Estado da Administração Interna, Dr^a Dalila Rodrigues.

Por outro lado, e por força da lógica integrada do SIADAP, a audição de dirigentes ocorre formalmente em sede de contratualização dos objectivos do SIADAP 2. Acresce ainda a audição promovida no contexto da auto-avaliação das unidades orgânicas, nomeadamente no que se refere ao cumprimento dos objectivos e metas delineadas no Plano de Actividades para o ano de 2009, as quais são analisadas no ponto 2.1, e que constam em anexo.

1.7 Desenvolvimento de medidas para um reforço positivo do desempenho

O reforço positivo do desempenho do SEF tem por pressupostos a minimização dos pontos fracos, evidenciados no decurso do presente relatório, e sumariados na figura 19. Por outro lado, o aproveitamento das oportunidades constitui uma abordagem permanente da Direcção do SEF, apostando sempre na valorização dos pontos fortes.

Figura 19 – Análise SWOT do SEF

| | | PONTOS FRACOS | | | | PONTOS FORTES | | | | | | | | |
|---------------|---|---|--|--|--|--|---|--|--|--|---|---|-------------------------------|---|
| | | Carência de pessoal da CIF, apesar de quadro estar praticamente completo; | Falta de pessoal das carreiras técnico superior e de assistentes operacionais; | Dependência das receitas próprias para a realização de despesa de funcionamento; | Necessidade de adequação das metodologias de gestão modernas à realidade da segurança interna. | Crescente afirmação do Serviço a nível nacional em todas as dimensões da sua actuação; | Existência de um quadro de peritos altamente qualificados na área da imigração, fronteiras e asilo; | Prestígio do SEF na UE e CPLP nas vertentes de controlo de fronteira, asilo e imigração; | Cumprimento das Grandes Opções do Plano 2009, da Carta de Missão do Director Geral, prossecução dos objectivos QUAR; | Orientação para os Utentes (Centro de Contacto, Mediadores Culturais, Agendamento Electrónico) | Maximização da informação associada à imigração legal e tráfico de pessoas; | SEF enquanto entidade de primeira linha nos ambientes computacionais do Estado português e enquanto líder na utilização da biometria; | Formação e Qualificação de RH | |
| OPORTUNIDADES | Novas metodologias de gestão impulsionadas pelo SIADAP | | | | + | + | | | | + | | | | + |
| | Concursos para admissão de pessoal para a CIF e para as carreiras de regime geral | + | + | | | | | | | | | | | |
| | Generalização da utilização do RAPID na passagem das fronteiras e da emissão do TR electrónico | + | | - | | + | | + | + | + | | | + | |
| | Robustecimento do sistema de produção estatística sobre o fenómeno migratório | + | + | | + | + | + | + | + | + | + | | | |
| | Acesso a fundos comunitários (QREN, REM, entre outros) | | | + | | | + | | + | | | | + | + |
| | Mudança da Sede para o Tagus Park | | | - | + | + | + | + | | | | | + | + |
| AMEAÇAS | Alteração dos fluxos migratórios em função das novas realidades globais | - | - | | | + | | | | | + | | | |
| | Repercussões das novas realidades migratórias ao nível dos fenómenos criminais: imigração ilegal e tráfico de seres humanos | - | - | - | | | | | | | + | | | |
| | Transformação dos fenómenos de criminalidade em Portugal | - | | | | | | | | | + | | | |
| | Eventual saída de colaboradores em regime de requisição | | - | | | | | | | | | | | |
| | Eventual demora no concurso de admissão para a CIF | - | | | | | | | | | | | | |

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

(-) Interação Negativa: ameaça potenciada ou oportunidade desperdiçada

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

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

- Consolidar o sistema de informação estatística, nomeadamente na vertente de fiscalização e investigação, em harmonia com o regulamento de estatística da União Europeia e com as necessidades de produção de informação a nível nacional;
- Implementação em fase piloto da metodologia CAF em dois departamentos do SEF;

No domínio da qualificação dos recursos humanos:

- Plano de formação contínua (Desenvolvimento do Plano de Formação de 2010);
- Desenvolvimento de um plano de formação específico para a investigação criminal.

2. Informação adicional

2.1 Actividades desenvolvidas (previstas ou não) e resultados alcançados

No decorrer do ano de 2009 a intervenção do SEF incidiu na concretização dos eixos estratégicos definidos para a actuação⁴⁵, numa perspectiva integrada, que engloba, nomeadamente as Grandes Opções do Plano, o SIMPLEX 2009, a Carta de Missão do Director Nacional, o QUAR e o Plano de Actividades do SEF, consubstanciada em fichas de actividade para cada unidade orgânica.

SIMPLEX MAI 2009

No período em análise, a intervenção do SEF incidiu directamente apenas em quatro medidas do SIMPLEX MAI 2009 e uma indirectamente. Assinala-se que as medidas indicadas na figura 20 foram todas implementadas, sendo que a M063 foi oficialmente formalizada no início de 2010.

Figura 20 – SEF: SIMPLEX 2009

| MEDIDAS PARA O SEF | |
|---|--|
| M020: AUTORIZAÇÃO DE RESIDÊNCIA MAIS CÉLERE | Definir um prazo máximo de 90 dias para a emissão da decisão sobre a autorização de residência nos casos de casamento de cidadão estrangeiro com cidadão nacional. Excepcionam-se deste procedimento os casos em que a lei determine diligências especiais de salvaguarda da segurança. |
| M033: TÍTULO UNIFORME DE RESIDÊNCIA (cartão de cidadão estrangeiro) | Disponibilizar o Título Uniforme de Residência a cidadãos estrangeiros a nível nacional. Em Dezembro de 2008, iniciou-se o piloto de emissão do novo modelo de Título Uniforme de Residência, incorporando identificadores biométricos, n.º de identificação fiscal e n.º da segurança social. |
| M063: CERTIFICAÇÃO DE ESTRANGEIROS SIMPLIFICADA NO ACESSO AO ENSINO SUPERIOR | Facilitar o processo de certificação por parte de cidadãos estrangeiros que pretendam vincular-se a uma instituição de ensino superior ou que se encontrem a estudar na referida instituição, quanto à sua situação junto do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras. Esta medida será concretizada através de um projecto-piloto a iniciar com a Universidade de Aveiro e irá utilizar as novas funcionalidades do Título de Residência Electrónico como forma de certificação da situação perante o SEF. |
| M081: VIA VERDE PARA TÉCNICOS E ESPECIALISTAS ESTRANGEIROS | Facilitar a mobilidade de quadros técnicos, gestores e profissionais estrangeiros altamente qualificados, designadamente para o exercício de funções ligadas à formação e à partilha de conhecimentos, de acordo com os mecanismos legais introduzidos pela lei dos estrangeiros. A concretização desta medida passa pela agilização dos procedimentos - como sejam a emissão de autorizações de estadia e de trabalho - e da prestação de informação às empresas com técnicos e especialistas estrangeiros. Para tal, será necessário um reforço da articulação entre o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras e os departamentos competentes do Ministério dos Negócios Estrangeiros |
| MEDIDAS MAI COM INTERVENÇÃO DO SEF | |
| M032: ASSUNTOS ELEITORAIS NO PORTAL DO CIDADÃO | SIGRE – Sistema de Informação e Gestão do Recenseamento Eleitoral |

⁴⁵ Os eixos estratégicos do SEF são: 1) Expansão da vertente operacional; 2) Modernização estrutural e da produtividade, consubstanciada na promoção da gestão por objectivos, na renovação tecnológica, na simplificação de procedimentos, na desburocratização e na racionalização de meios e recursos; 3) Reforço das relações internacionais; 4) Qualificação dos recursos humanos.

Carta de Missão do Director Nacional

No que refere ao cumprimento dos objectivos vertidos na Carta de Missão do Director Nacional (Figura 21), evidencia-se o esforço empreendido que permitiu concluir ou superar mais de 80% das metas contratualizadas.

Figura 21 – SEF: Carta de Missão do Director Nacional

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

Concretização dos Eixos Estratégicos

Na concretização dos eixos estratégicos⁴⁶ de actuação do SEF, evidenciam-se os seguintes resultados qualitativos e quantitativos:

A. Expansão da vertente operacional:

A.1. Controlo de fronteira

- a. Entrada em funcionamento, no Aeroporto de Ponta Delgada e Lajes, do novo sistema de controlo de fronteira (RAPID), permitindo estender este sistema de controlo automático, rápido e seguro, a todos os aeroportos internacionais do continente e ilhas;
- b. Aumento do controlo automático de fronteira nos Postos de Fronteira Internacionais, expressando o reforço da utilização do sistema RAPID em 52%;
- c. Implementação em todos os postos de fronteira aéreos e no porto de Lisboa da nova versão do sistema de controlo de Fronteiras PASSE⁴⁷;
- d. Criação do Centro de Situação de Fronteiras (CSF), em fase de implementação, integrando diversos sistemas e programas (*Vessel Traffic System*, *ICONET*, *LATITUDE32*, *SafeseaNet*, *Acreditações e Alertas Menores*), bem como uma componente de Análise de Risco e Informação, visando identificar padrões e indicadores e criar alertas que sirvam de apoio à gestão das fronteiras;
- e. Reforço das competências dos elementos que desempenham funções nos postos de fronteira, através de acções de formação nas áreas do controlo de fronteiras aéreas e segurança de aviação civil, marítimas, asilo e documentação de segurança;
- f. Atribuição ao SEF do Prémio "Aeroporto de Lisboa", pela ANA, Aeroportos de Portugal, pela forte aposta do Serviço nas novas tecnologias e reforço da segurança, contribuindo de forma decisiva para a operacionalidade do Aeroporto de Lisboa;

⁴⁶ Expansão da vertente operacional, modernização estrutural e aumento da produtividade, reforço das relações internacionais e qualificação dos recursos humanos.

⁴⁷ PASSE – Processo Automático e Seguro de Saídas e Entradas. Este sistema permite a consulta, em tempo real, às bases de dados Schengen, sobre controlo de pessoas e documentos, da Interpol e das medidas cautelares e valida os elementos de segurança existentes no passaporte, automatizando o fluxo de trabalho do controlo fronteiriço numa gestão integrada das primeira e segunda linhas e as aplicações financeiras. Em suma, o PASSE permite realizar um correcto controlo documental e de pessoas e disponibilizar informação estatística sobre a sua passagem nas fronteiras e, em simultâneo, constitui um sistema de apoio à operação de controlo de fronteiras.

A.2. Cooperação Policial e Controlo de Fluxos Migratórios:

- a. Reconversão do Centro de Cooperação Policial e Aduaneira de Castro Marim/Ayamonte e inauguração do CCPA de Quintanilha/Alcanizes, processo no qual o SEF teve um papel destacado, enquanto entidade coordenadora dos CCPAs. Estes Centros permitiram reforçar a cooperação policial transfronteiriça em matéria de combate à criminalidade, tal como previsto, nomeadamente na Cimeira Luso-Espanhola de Zamora, de 22 de Janeiro de 2009;
- b. Reforço do controlo dos fluxos migratórios irregulares, através da colocação de oficiais de ligação de imigração em países de origem (Angola; Brasil; Cabo Verde; Guiné-Bissau e Senegal; Moçambique; São Tomé e Príncipe, Guiné Equatorial, Gabão e República Democrática do Congo; Federação Russa; Ucrânia) e tratamento de informação estratégica sobre o fenómeno;

A.3. Reforço da fiscalização e da investigação, com vista ao combate à imigração ilegal, ao tráfico de seres humanos e ao emprego de mão-de-obra ilegal:

- a. Adopção de critérios de maximização da informação gerada pelo SEF, quer ao nível da investigação criminal, quer ao nível da fiscalização. Assim, foi possível aumentar a eficiência das acções de fiscalização (através do acréscimo de cidadãos estrangeiros em situação irregular detectados, face ao decréscimo do número total de cidadãos identificados) e aumentar o número de processos-crime iniciados por via de informação gerada no Serviço;
- b. Realização de operações de grande impacto, envolvendo diversas unidades orgânicas, com uma abrangência pluriregional: “Cesário” e “Camões” (prevenção da criminalidade associada a testes de conhecimentos de língua portuguesa para obtenção da nacionalidade portuguesa), “Maresia” (fiscalização na zona costeira portuguesa);
- c. Colocação de oficiais de ligação permanente na Unidade Nacional Europol (UNE) e no Gabinete Nacional Interpol (GNI);
- d. Desenvolvimento de Programas de Prevenção à Criminalidade associada ao auxílio à imigração ilegal e tráfico de pessoas: “Não Estás à Venda” e o Seminário Luso – Brasileiro “Internet, Navegar com Segurança”;

A.4. Asilo e refugiados

- a. Promoção, eficiente e célere, de resposta a pedidos de concessões do estatuto de refugiado e de autorizações de residência por razões humanitárias. Na fase da admissibilidade foi registado um cumprimento rigoroso dos prazos definidos na Lei de Asilo⁴⁸. Quanto à instrução do procedimento de asilo, o tempo médio de instrução cifrou-se em 72 dias, menos de metade do tempo máximo de instrução (180 dias);
- b. Foi dado cumprimento, pela primeira vez, ao programa nacional de reinstalação (Resolução do Conselho de Ministros nº 110/2007), no qual o SEF teve um papel destacado, através da reinstalação de 30 cidadãos das seguintes nacionalidades: congoleza (RDC), localizados na Tanzânia; iraquiana, que se encontravam na Síria; e afegã, etíope e somali, que se encontravam na Ucrânia;

B. Modernização estrutural e da produtividade:

B.1. Renovação tecnológica

- a. Concepção do novo sistema PASSE;
- b. Arranque da emissão da 2ª versão do Passaporte Electrónico Português (PEP V2) com EAC – *Extended Access Control*, com inclusão das impressões digitais no *chip* do passaporte. Este projecto estava incluído no SIMPLEX e no Plano Tecnológico do Ministério da Administração Interna;
- c. Implementação do Título de Residência Electrónico (eTR), que conta com a introdução de novos elementos de segurança (físicos e biométricos), dando cumprimento à nova Lei de Estrangeiros, ao SIMPLEX e ao Plano Tecnológico do MAI;
- d. Concepção da arquitectura do futuro sistema APIS – *Advanced Passenger Information System*, cuja informação será integrada no sistema de controlo de fronteiras PASSE;

⁴⁸ Lei n.º 27/2008, de 30 de Junho

- e. Desenvolvimento de uma solução informática destinada aos futuros *Schengen Visa Application Centers (Schengen Houses)*, a funcionar como *front-office* dos postos consulares, para efeitos de recolha de pedidos de visto de todos os países Schengen;
- f. No âmbito do projecto Visa Information System (VIS) foi desenvolvido um motor gerador de todas as mensagens passíveis de serem trocadas com o Central VIS (C-VIS) para a emissão, consulta e alteração de vistos;
- g. SIGAP – Sistema de Informação e Gestão Automatizada de Processos – em curso a expansão deste sistema;
- h. Desenvolvimento de um site de acesso misto (privado e publico) para partilha de informação no âmbito da Rede Europeia de Migrações, da qual o SEF é ponto de contacto nacional;
- i. Desenvolvimento de aplicações que permitem responder às necessidades operacionais e às obrigações de relato estatístico, impostas pelo Regulamento Europeu de Estatísticas sobre Migração e Protecção Internacional – Reg. (CE) n.º 862/2007, do PE e do Conselho – (Notificações de Abandono Voluntário, Afastamentos, Readmissões, Retorno voluntário, Contra-ordenações);
- j. Concepção do Sistema Electrónico de Consultas de Medidas Cautelares (SECMC), com vista à digitalização, catalogação e arquivo das medidas cautelares, permitindo a disponibilização em tempo real de documentos necessários à actividade de controlo de fronteira, fiscalização e investigação, aumentando a eficiência e economizando recursos financeiros e tempo;
- k. Instalação da componente de redes, acessos remotos, segurança, alojamento, gestão e manutenção dos sistemas informáticos de apoio às eleições Europeias, Autárquicas e Legislativas, no âmbito do SIGRE, da responsabilidade da DGAI;
- l. Implementação de uma estrutura de Fax Digital no Tagus Park (FoIP), instalação e configuração do fax digital nas estações de trabalho permitindo a optimização e economia de recursos;

B.2. Reforço da qualidade dos serviços

- a. Melhoria das condições de atendimento ao público através da simplificação de procedimentos, desburocratização e racionalização de meios e recursos – sistema de agendamento *on-line*, Centro de Contacto do SEF, SIGAP;
- b. Concepção do novo Sistema Estatístico do SEF – SEFSTAT, o qual uniformiza as fontes estatísticas de informação sobre população estrangeira residente, de harmonia com o quadro legal aplicável (Lei de Estrangeiros e Regulamento Europeu de Estatísticas sobre Migração e Protecção Internacional) e elaboração de um Portal de agregação de informação estatística;

B.3. Melhoria das condições de trabalho e atendimento, nomeadamente através da mudança para novas instalações ou obras de requalificação:

- a. Transição da Sede e dos Serviços Centrais do SEF para um novo edifício em Oeiras/Barcarena – Tagus Park;
- b. Postos de atendimento/delegações: Abertura de um posto de atendimento na Loja do Cidadão de Faro e renovação das Delegações de Albufeira e Espinho;
- c. Consolidação da aposta em matéria de aproximação do SEF ao cidadão estrangeiro, nomeadamente através do centro de contacto multilingue (informações, agendamento de deslocações), renovação de autorizações de residência através do pré-agendamento *on-line*, presença de mediadores sócio-culturais nos serviços de atendimento do SEF (postos de atendimento e centro de contacto), bem como o Programa *SEF em Movimento*, dedicado a estrangeiros impossibilitados de se deslocar ao SEF;

C. **Reforço das relações internacionais e cooperação:**

C.1. A nível comunitário, o SEF participou num conjunto alargado de grupos de trabalho e comités e outros eventos nas áreas da imigração e asilo, segurança interna e controlo de fronteiras. Neste âmbito, em 2009, a actuação do SEF cifrou-se em 330 intervenções, englobando reuniões do Conselho da União e da Comissão Europeia e outros eventos (reuniões, seminários e conferências)⁴⁹;

⁴⁹ Grupos de Trabalho do Conselho da União Europeia: GANAM; CEIFA; Asilo; Migração Admissão; Migração Afastamento; Fronteiras; Fronteiras/Documents Falsos; CIREFI; Avaliação Schengen; Acervo Schengen; Vistos; SIS SIRENE; SISTECH; CATS (Assuntos SIS); Cooperação Policial; GMD; Comitês da Comissão Europeia: CIA (Comité Imigração e Asilo); Comité Artigo 6º; Comité Sanções; DCI migração; Directiva de procedimentos (2005/85/EC); Directiva de qualificação (2004/83/EC); Directiva Retorno; Eurasil; Eurodac; Eurostat; Eurosur; FADO; IcoNET; MIM; PCN Integração; Peritos em Readmissão; Residentes de longa duração (2003/109/EC); SIS, VIS, SIS II Technical Formation; SOLID Gestão Fluxos Migratórios; Rede Europeia das Migrações (REM) e Thesaurus & Glossário;

- C.2. A nível internacional (extra União Europeia), salienta-se a intervenção do SEF em diversos eventos em matéria de gestão de fluxos migratórios, cooperação policial e de controlo de fronteiras⁵⁰;
- C.3. No domínio da cooperação internacional, destaque os seguintes projectos e actividades, empreendidos pelo SEF no âmbito da CPLP:
- a. Implementação e inauguração do sistema de controlo de fronteiras PASSE no Aeroporto Internacional da Praia, na Praia (Junho) e no Aeroporto Internacional Amílcar Cabral, na ilha do Sal (Dezembro). Desta forma, através do SEF, Portugal contribui decisivamente para o reforço do controlo das fronteiras de Cabo Verde;
 - b. No quadro do Programa de Cooperação Técnico-Policial do MAI/IPAD, o SEF ministrou as seguintes acções de formação:
 - i. Angola: Promoção do curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores (2ª fase, que incluiu as seguintes áreas técnicas: Documentação de Segurança; Fronteiras Aéreas; Fronteiras Marítimas); bem como os cursos de Direito de Asilo; Recepção de Denúncias de Vítimas de Tráfico de Seres Humanos e Estágio de Quadros Superiores em Organização de Processos;
 - ii. Cabo-Verde e Moçambique: Promoção do curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores (2ª fase, que incluiu as seguintes áreas técnicas: Técnicas de Fiscalização e investigação Policial; Fronteiras Aéreas; Fronteiras Marítimas; Documentação de Segurança e Dactiloscopia;
 - iii. Em Lisboa foi ainda promovido a primeira fase do 3º e 4º Cursos de Formação Pedagógica Inicial de Formadores e de áreas técnicas, destinados aos Serviços congéneres dos PALOP, realizados em Lisboa e frequentados por 21 formandos de Angola, Cabo Verde e Moçambique;
 - c. Realizaram-se ainda Assessorias Técnicas, prestadas por elementos do SEF aos Serviços congéneres de Angola, Guiné-Bissau e São Tomé e Príncipe;
 - d. Destaque também para a acção de formação sobre Documentação de Segurança, ministrada ao pessoal de diversas embaixadas portuguesas;

⁵⁰ Entre outras acções, no âmbito da cooperação internacional: Operação Alto Impacto; Projecto SEAHORSE; Fórum Atlântico – *North Atlantic Coast Guard Forum*; Conferências Euro-Africa; Blue Mass Med, grupos de trabalho da estrutura UE, da ICAO, da ENFSI, e outras estruturas intergovernamentais, como a IFC e GDISC; OIM (*Capacity Building for Migration Management in China*, Projecto IRRICO II – *Enhanced an Integrated Approach regarding Return and Reintegration related Information in Countries of Origin*), Programa Nacional de Apoio ao de Retorno Voluntário e à Reintegração); projecto-piloto sobre “migração temporária e circular entre Portugal e Ucrânia”; ICMPP.

C.4. No âmbito da FRONTEX, evidencia-se a colocação de peritos na sua Sede, em Varsóvia, a participação nas operações conjuntas / Rede Europeia de Patrulhas (EPN);

D. Qualificação dos recursos humanos:

- D.1. Execução do Plano de Formação para 2009, abrangendo a totalidade do efectivo do SEF, repartidos pelas áreas temáticas consideradas fundamentais ou estratégicas⁵¹. Em 2009 foram ministradas 31 098 horas de formação (média de 21,65 horas de formação por funcionário). Beneficiaram de formação a nível interno 2 455 formandos (1,7 acções por funcionário), repartidos por um total de 55 cursos, correspondendo a 315 acções de formação;
- D.2. Consolidação do programa nacional para a prática de educação física e de formação técnico-táctica direccionada ao grupo de formadores de tiro;
- D.3. Promoção de acções formativas externas, em sede de cooperação nacional e internacional.

Fichas de Auto-avaliação

Na sequência da mudança de paradigma na Administração Pública, nomeadamente na lógica da adopção da gestão por objectivos, foi dada continuidade ao sistema de planificação das actividades e projectos das unidades orgânicas, consubstanciado na adopção do modelo de fichas de actividade. Esta abordagem tem vindo a ser objecto de reflexão interna, em termos de qualidade, normalização e pertinência. De resto, este exercício permitiu identificar alguns constrangimentos, face aos quais foi adoptado um novo modelo de ficha para o Plano de Actividades de 2010, que consolidará o processo de planeamento do SEF.

A valorização deste processo constitui um incentivo para a melhoria contínua e um desafio para as unidades orgânicas, dirigentes e colaboradores, pelo que se procede a uma análise sintética e quantitativa para efeitos do presente relatório de actividades, com a necessária valorização de aspectos qualitativos relevantes. Por outro lado, deve assinalar-se que este processo é uma peça importante (que não única) do mecanismo de audição formal dos dirigentes e chefias em sede de auto-avaliação.

⁵¹ Áreas de Formação: Técnica/Operacional, Informática (utilizador), Informática (profissional), Liderança / Comportamentais / Comunicação Pessoal, Ciências Jurídicas, Qualidade / Organização / Administração / Recursos Humanos, Gestão Pública / Financeira / Contabilidade, Línguas Estrangeiras, Formação para Formadores

No plano de actividades do SEF foram definidos 180 projectos e actividades, repartidos por 161 e 19, respectivamente (Anexo 2).

No decurso do ano, foram adicionados 17 projectos/actividades não planeados (figura 22).

Figura 22 – Actividades e Projectos Planeados e Aditados em 2009

| Objectivo | Tipologia | Plano | Aditados | N.A. | Total |
|---------------------|-------------|------------|-----------|----------|------------|
| Direcções Regionais | Actividades | 27 | 1 | | 28 |
| Serviços Centrais | Actividades | 93 | 12 | | 105 |
| | Projectos | 6 | | | 6 |
| Directoria | Actividades | 34 | 3 | | 37 |
| | Projectos | 13 | | 1 | 12 |
| Sub total | Actividades | 154 | 16 | | 170 |
| | Projectos | 19 | 0 | | 19 |
| TOTAL | | 180 | 17 | 1 | 189 |

No âmbito da actuação das unidades orgânicas da Directoria Nacional (Gabinetes), o objectivo não aplicável (N.A.) prende-se com a não publicação da portaria arquivística para o MAI.

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

Previamente à avaliação dos resultados, importa salientar que este procedimento de planeamento e avaliação ainda se encontra em fase de consolidação.

Assim, num total de 196 objectivos, os resultados são extremamente favoráveis, com a superação de 104 objectivos e atingidos outros 67. Apenas não foram atingidos 25 objectivos. Em termos de proporção, 53,1% dos objectivos por unidade orgânica foram superados, 34,2% foram atingidos e 12,8% não foram atingidos (figura 23).

Figura 23 – Cumprimento dos Objectivos das Unidades Orgânicas

| Objectivo | Não atingidos | Atingidos | Superados | Total |
|---------------------|----------------------|------------------|------------------|--------------|
| Direcções Regionais | 1 | 8 | 19 | 28 |
| Serviços Centrais | 18 | 30 | 71 | 119 |
| Directoria | 6 | 29 | 14 | 49 |
| TOTAL | 25 | 67 | 104 | 196 |

Nos Gabinetes de apoio à Directoria Geral, num total de 49 objectivos, 14 foram superados, 29 atingidos e seis não atingidos. Quanto às Direcções Regionais, em 28 objectivos, 19 foram superados, oito atingidos e um não atingido. No que respeita aos Serviços Centrais, num total de 119 objectivos, 71 foram superados, 30 atingidos e 18 não atingidos.

Quanto aos objectivos não atingidos, há que considerar que alguns são partilhados entre unidades orgânicas, nomeadamente os que envolvem o recurso a tecnologias de informação. Este aspecto evidencia a elevada integração e cooperação entre unidades orgânicas para a concretização de projectos e actividades, revelando o cariz transdisciplinar da actividade do SEF.

Por outro lado, a oportunidade político-estratégica, por vezes induz a reorientação de actividades e ou projectos, com o reflexo na concretização de outros.

Os constrangimentos mais invocados prendem-se com a escassez de recursos humanos, sendo que as restrições financeiras e a mudança de instalações para o Tagus Park, no caso de algumas unidades orgânicas, constituíram outros factores que condicionaram o normal funcionamento do Serviço.

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

Unidades Homogéneas

De acordo com a noção legal de unidades homogéneas⁵², na estrutura orgânica do SEF integram este conceito os Serviços Descentralizados, nomeadamente as Direcções Regionais. Genericamente, as Direcções Regionais detêm, na área da sua jurisdição, competências relativas ao controlo de fronteira, à fiscalização da permanência e ao afastamento de cidadãos estrangeiros em território nacional, à atribuição de títulos de residência e à investigação criminal.

No entanto, entre estas unidades orgânicas registam-se características substantivas distintas, conforme ilustra a figura 24, em razão da diversidade ao nível da dimensão das áreas de jurisdição, população residente, natureza e quantidade de subunidades existentes, diversidade e quantidade dos serviços prestados e exercício de competências em função da realidade orgânica e geográfica.

Relativamente a este último aspecto, é de assinalar que a DRLVTA não exerce competências ao nível do controlo de fronteiras aéreas externas⁵³ e das fronteiras marítimas do Porto de Lisboa e de Sines⁵⁴ e da investigação criminal⁵⁵; a DRC não possui fronteiras áreas na sua aérea de jurisdição e as Direcções Regionais dos Açores e Madeira não desenvolvem as competências decorrentes da actuação na fronteira interna terrestre, em particular no quadro dos Centros de Cooperação Policial e Aduaneira.

Neste contexto, uma avaliação comparada afigura-se um processo particularmente complexo e arriscado.

⁵² Serviços desconcentrados ou periféricos da administração directa e indirecta do Estado que desenvolvem o mesmo tipo de actividades ou fornecem o mesmo tipo de bens e ou prestam o mesmo tipo de serviços – alínea i) do artigo 4º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

⁵³ O posto de fronteira junto do Aeroporto Internacional da Portela está na dependência directa da Direcção Central de Fronteiras.

⁵⁴ Ambos na dependência da Direcção Central de Fronteiras.

⁵⁵ A cargo da Direcção Central de Investigação, Pesquisa e Análise de Informação na área de jurisdição da DRLVTA. No entanto, alguns processos-crime têm início nesta direcção regional.

Figura 24 – Caracterização das Unidades Homogéneas – Direcções Regionais

| Característica | DR Algarve | DR Açores | DR Centro | DRLVTA | DR Madeira | DR Norte | TOTAL |
|--|---------------|----------------------------|---|---|----------------------------|--|------------|
| Jurisdicção geográfica (por distrito) | Faro | Região Autónoma dos Açores | Aveiro, Castelo Branco, Coimbra, Leiria, Guarda e Viseu | Beja, Évora, Lisboa, Portalegre, Santarém e Setúbal | Região Autónoma da Madeira | Braga, Bragança, Porto, Viana do Castelo e Vila Real | - |
| Área geográfica aproximada (Km ²) ⁵⁶ | 4 996,1 | 2 322,3 | 27 845,0 | 37 963,8 | 801,1 | 18 162,6 | 92 090,9 |
| Número de residentes (média) ⁵⁷ | 430 084 | 244 780 | 2 403 349 | 4 006 464 | 247 161 | 3 295 412 | 10 627 250 |
| Total de residentes estrangeiros ⁵⁸ | 72 764 | 3 799 | 51 174 | 271 553 | 7 254 | 44 931 | - |
| Recursos Humanos | 134 | 53 | 188 | 325 | 58 | 202 | 960 |
| Carreira de Investigação e Fiscalização | 84 | 27 | 77 | 109 | 36 | 124 | 457 |
| Dirigentes, Chefias, Técnico Superior, Assistente Técnico Assistente Operacional, Outras | 50 | 26 | 111 | 216 | 22 | 78 | 503 |
| Centros de Cooperação Policial e Aduaneira | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 5 |
| Postos de Fronteira Aérea | 1 | 3 | 0 | 0 | 2 | 1 | |
| Postos de Fronteira Marítimos | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 19 |
| Delegações Regionais | 3 | 3 | 7 | 6 | 1 | 4 | 24 |
| Pedidos de Autorização de Residência ⁵⁹ | 4 609 | 292 | 6 385 | 23 522 | 425 | 4 118 | 39 351 |

Para visualização da implantação do SEF no território nacional, a figura 25 ilustra a disposição geográfica do SEF

⁵⁶ Fonte: INE, Superfície (KM²) do território nacional por Localização geográfica – Anual; Instituto Geográfico Português (última actualização destes dados: 20 de Novembro de 2008)

⁵⁷ Fonte: INE, Estimativas Anuais da População Residente, População média anual residente (N.º) por Local de residência, Sexo e Grupo etário (por ciclos de vida) – Anual; (última actualização destes dados: 02 de Outubro de 2009)

⁵⁸ Fonte: SEFSTAT – sistema de informação estatística sobre população estrangeira. Os dados enunciados são provisórios e referem-se ao número total de cidadãos estrangeiros residentes cujos títulos foram emitidos nas direcções regionais, não considerando outras unidades orgânicas emissoras.

⁵⁹ Fonte: Sistema de Informação Estatística para Relatório de Actividades das Direcções Regionais – Dados provisórios de 2009

Figura 25 – Postos de Fronteira e Centros de Cooperação Policial e Aduaneira



Neste enquadramento, em sede de objectivos anuais, importa evidenciar os resultados atingidos nos objectivos para os quais o contributo das Direcções Regionais é determinante (figura 26). A justificação para a não inclusão nesta avaliação de resultados do objectivo anual relativo ao *aumento do controlo automático de fronteira nos Postos de Fronteira Internacionais* prende-se com o facto de, nos termos supra expostos, a fronteira mais relevante não estar sob jurisdição de uma Direcção Regional.

Figura 26 – Resultados das Unidades Homogéneas

| Objectivos | DR Algarve | DR Açores | DR Centro | DR LVTA | DR Madeira | DR Norte | |
|---|-----------------|-----------|-----------|---------|------------|----------|-------------|
| OA2. Aumento do n.º de identificados oriundos de países terceiros pelo SEF no âmbito de acções de fiscalização e investigação em 5% ^I | 12057 | 479 | 27623 | 9012 | 509 | 2690 | 2008 |
| | 10386 | 425 | 22465 | 15798 | 613 | 4540 | 2009 |
| | -13,9% | -11,3% | -18,7% | 75,3% | 20,4% | 68,7% | Var. |
| OA3. Maximização da informação associada à imigração ilegal, ao tráfico de pessoas, e criminalidade conexas, resultante da actividade do Serviço, aumentando em 5% o número de inquéritos iniciados por esta via. ^{II} | 17 | 6 | 12 | 16 | 5 | 12 | 2008 |
| | 33 | 10 | 16 | 53 | 8 | 15 | 2009 |
| | 94,1% | 66,7% | 33,3% | 231,3% | 60,0% | 25,0% | Var. |
| OA4. Diminuição em 10% do prazo de decisão do pedido de concessão de autorização de residência relativamente ao prazo verificado no ano transacto (- 2 dias). ^{III} | 1 ^{IV} | 9 | 25 | 38 | 41 | 18,7 | 2008 |
| | 1 | 12,5 | 8,8 | 25,1 | 23,9 | 15 | 2009 |
| | 0% | 38,9% | -64,9% | -33,9% | -41,2% | -19,8% | Var. |

Fontes de Verificação:

I – O número de identificados oriundos de países terceiros pelo SEF no âmbito de acções de fiscalização realizadas é o constante no Relatório de Actividades das Direcções Regionais referentes aos anos de 2008 e 2009;

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

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

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

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

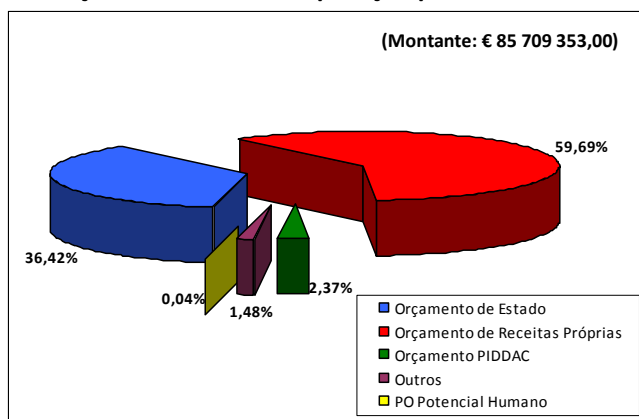
2.2 Síntese Financeira 2009

A síntese financeira de 2009 estrutura-se em três partes: Orçamento e Fontes de Financiamento; Despesa: Funcionamento, Investimentos e Contratação; Receita: Evolução, Unidades Orgânicas e Tipologia. Neste capítulo pretende-se ilustrar o desempenho financeiro do SEF durante o ano de 2009, e não proceder a uma análise exaustiva e detalhada neste domínio.

Orçamento e Fontes de Financiamento

O orçamento global do SEF em 2009 foi objecto de rectificação das dotações, tendo o montante total corrigido ascendido a € 85 709 353,00. As fontes de financiamento são o Orçamento de Estado (OE) (€ 31 213 000,00; 36,42%); Orçamento de Receitas Próprias; (€ 51 157 938,00; 59,69%); Orçamento do PIDDAC (€ 2 031 952,00; 2,37%); Outros, nomeadamente projectos e fundos Comunitários, etc. (€ 1 271 038,00; 1,48%) e o Plano Operacional para o Potencial Humano (€ 35 425,00; 0,04%).

Figura 27 – Orçamento do SEF – Repartição por Fonte de Financiamento



De salientar que as receitas próprias constituem a fonte de financiamento mais representativa do orçamento do SEF (figura 27). Assim, a realização de despesas, nomeadamente as tendentes à modernização e incremento da qualidade do Serviço dependem da cobrança destas receitas (taxas e coimas).

A execução orçamental cifrou-se pelos 94,13%. A execução da generalidade do orçamento por fontes de financiamento é francamente positiva, salvo a referente aos projectos comunitários (Outros), cuja justificação se prenderá por eventuais atrasos na concretização dos mesmos (como por exemplo o Centro de Acolhimento Temporário de Almoçagem que ainda não está concluso) ou com questões de oportunidade. De notar ainda que a melhoria da economia dos recursos afectos ao funcionamento do SEF, consagrada na Carta de Missão do Director Nacional, foi alcançada de acordo com o indicador definido⁶⁰, verificando-se um grau de execução de 95% (Orçamentos de Estado e de Receitas Próprias).

Figura 28 – Fontes de Financiamento, Orçamento e Execução

| Fonte de Financiamento | Orçamento | Execução | Taxa de Execução |
|--------------------------------|------------------------|------------------------|------------------|
| Orçamento de Estado | € 31.213.000,00 | € 30.896.420,20 | 98,99% |
| Orçamento de Receitas Próprias | € 51.157.938,00 | € 47.139.723,91 | 92,15% |
| Orçamento PIDDAC | € 2.031.952,00 | € 2.000.090,23 | 98,43% |
| Outros | € 1.271.038,00 | € 609.852,83 | 47,98% |
| PO Potencial Humano | € 35.425,00 | € 34.661,00 | 97,84% |
| TOTAL | € 85.709.353,00 | € 80.680.748,17 | 94,13% |

Despesa: Funcionamento, Investimentos e Contratação

Considerando o **orçamento de receitas próprias** (figura 29), o qual, como supra mencionado, representa cerca de 60% do financiamento das despesas de funcionamento do SEF, a taxa de execução global ascendeu a 92,15% do montante orçamentado, conforme a tabela infra:

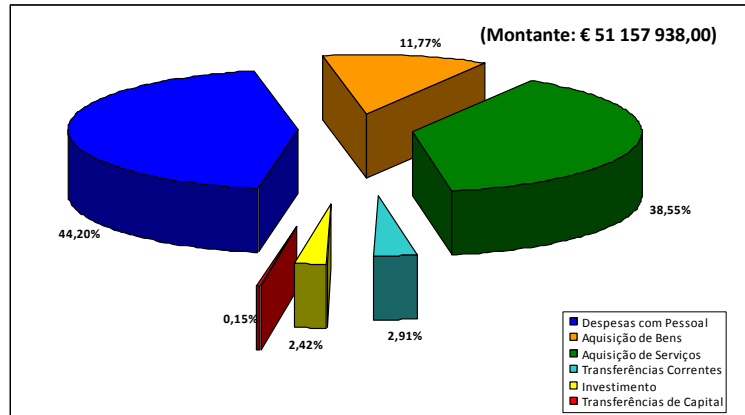
Figura 29 – Rubricas de despesa, Orçamento de Receitas Próprias e Execução

| Rubrica | Orçamento | Execução | Taxa de Execução |
|---------------------------|------------------------|------------------------|------------------|
| Despesas com Pessoal | € 22 613 563,00 | € 22 351 620,11 | 98,84% |
| Aquisição de Bens | € 6 019 303,00 | € 5 848 574,13 | 97,16% |
| Aquisição de Serviços | € 19 722 626,00 | € 16 992 153,25 | 86,16% |
| Transferências Correntes | € 1 487 856,00 | € 1 384 251,17 | 94,38% |
| Investimento | € 1 237 564,00 | € 486 099,49 | 93,04% |
| Transferências de Capital | € 77 026,00 | € 77 025,76 | 100% |
| TOTAL | € 51 157 938,00 | € 47 139 723,91 | 92,15% |

⁶⁰ Indicador de Desempenho = DFn (Despesas de Funcionamento) / ODFn (Orçamento de funcionamento deduzido das cativações); deverá situar-se no intervalo [0,95; 1,0]

O Orçamento de Receitas Próprias é distribuído do seguinte modo (figura 30), salientando-se o peso que as Despesas com pessoal representam no total do orçamento de receitas próprias, com 44,2% do valor orçamentado:

Figura 30 – Repartição do Orçamento de Receitas Próprias por Tipo de Despesa



O SEF desenvolveu 1 175 processos de aquisição, dos quais se salientam:

- Mobiliário e equipamento⁶¹ € 190 024,25;
- Material informático (hardware e software) € 2 790 433,00;

Em termos de procedimentos de empreitada, em 2009 foram iniciados diversos procedimentos com vista à execução de obras de conservação/beneficiação⁶² nos serviços da Sede e descentralizados no valor total de € 1 413 803,49.

⁶¹ Essencialmente, os bens adquiridos destinaram-se ao apetrechamento de instalações de diversas unidades orgânicas: Sede (Tagus Park), Delegações de Leiria, Santarém, DRLVTA, PF001 e CCPAs de Quintanilha, Castro Marim e Vilar Formoso.

⁶² Sede (Tagus Park), Delegações de Albufeira, Évora, Guarda, Horta, Leiria, Setúbal, Viana do Castelo, DRA, DRLVTA e CCPAs de Quintanilha, Castro Marim e Vilar Formoso

Receita: Evolução, Unidades Orgânicas e Tipologia

A evolução da receita cobrada pelo SEF foi negativa, registando uma redução de 13,70% face ao ano anterior (figura 31). Para este decréscimo contribuiu a diminuição da receita nas Direcções Regionais e do Departamento de Nacionalidade.

Figura 31 – Receita Total Cobrada em 2008 e 2009, por Unidade Orgânica

| Unidade Orgânica | 2008 | 2009 | Varição |
|----------------------|------------------------|------------------------|----------------|
| D.CENTRAL FRONTEIRAS | € 1 023 973,60 | € 1 160 064,31 | 13,29% |
| DGFP | € 29 918 011,46 | € 29 450 731,93 | -1,56% |
| D.R.MADEIRA | € 285 981,10 | € 229 688,70 | -19,68% |
| DRLVTA | € 14 668 479,30 | € 11 207 633,73 | -23,59% |
| D.R.AÇORES | € 168 580,60 | € 123 431,20 | -26,78% |
| D. R.CENTRO | € 2 943 273,62 | € 2 102 005,50 | -28,58% |
| D.R. NORTE | € 2 763 905,05 | € 1 935 346,02 | -29,98% |
| D.R.ALGARVE | € 3 433 625,64 | € 1 807 744,88 | -47,35% |
| DEP. NACIONALIDADE | € 801 591,97 | € 319 786,00 | -60,11% |
| TOTAL | € 56 007 422,34 | € 48 336 432,27 | -13,70% |

A quebra generalizada da receita é explicada por uma redução das taxas cobradas inerentes à vertente documental (procedimentos administrativos relativos à emissão de autorizações de residência – venda de impressos, taxas de emissão) e a uma redução na cobrança das coimas aplicadas (figura 32)⁶³.

Figura 32 – Comparação da Receita Total Cobrada em 2008 e 2009, por tipo de receita

| Tipo de receita | 2008 | 2009 | Varição |
|---|------------------------|------------------------|----------|
| Passaporte cidadãos nacionais-Gov.Civis | 12.260.553,40 € | 12.910.499,10 € | 5,30% |
| Taxas segurança/receita SEF | 4.280.822,03 € | 4.700.184,42 € | 9,80% |
| Coimas aplicadas pelo SEF (40%) | 4.496.801,96 € | 3.698.886,81 € | -17,74% |
| Prorrogação de permanência | 4.320.859,30 € | 3.538.116,30 € | -18,12% |
| Co-financiamento Comunit. Outros | 536.856,62 € | 3.217.644,53 € | 499,35% |
| Título de residência | 4.924.206,50 € | 2.890.517,80 € | -41,30% |
| Título de residência temporária | 4.038.999,94 € | 2.761.240,10 € | -31,64% |
| Venda de impressos e tít. residência | 2.841.329,04 € | 2.706.550,80 € | -4,74% |
| Visto de trânsito | 409.327,00 € | 636.762,48 € | 55,56% |
| Passaporte cidadãos nacionais-MNE | 544.707,90 € | 575.495,78 € | 5,65% |
| Remessa pelo correio do TR | 698.296,82 € | 575.261,50 € | -17,62% |
| Título de residência permanente | 1.843.831,40 € | 530.829,35 € | -71,21% |
| Centros de instalação temporária | 395.706,45 € | 366.339,04 € | -7,42% |
| Parecer aquisição nacionalidade | 797.620,00 € | 319.380,00 € | -59,96% |
| Outras | 2.597.123,98 € | 3.823.261,14 € | 47,21% |
| Total sem saldo de gerência | 44.987.042,34 € | 43.250.969,15 € | - |

⁶³ Nesta tabela foram apresentadas as rubricas mais relevantes em sede de cobrança de receita.

As fontes de receita mais relevantes do SEF são a emissão de passaportes para cidadãos nacionais (PEP), a taxa de segurança (aeroportos) e o produto das coimas. Em 2009 evidencia-se o grande aumento de receitas provenientes de projectos co-financiados pela União Europeia (acréscimo de cerca de 500%) que permitiram atenuar a quebra de receitas da vertente documental.

2.3 Avaliação da afectação de recursos previstos

Na afectação de recursos pelo SEF na prossecução dos objectivos para 2009, foram observados critérios de racionalidade e economia, atentos os constrangimentos financeiros e procedimentais resultantes da conjuntura nacional e internacional.

Assim, face ao planeado em termos de QUAR de 2009, verifica-se um sobre-aproveitamento dos recursos humanos. De facto, o esforço empreendido pelos colaboradores permitiu a prossecução dos objectivos propostos, suprir a escassez de recursos humanos, bem como suprir as ausências de efectivos originadas pelos mais díspares motivos.

Na figura 33 são apresentados os cálculos da avaliação dos efectivos, em consonância com o documento *SIADAP 1 – Construção do QUAR: Linhas de Orientação*, difundido pelo Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços (CCAS).

Figura 33 – Avaliação dos efectivos

| Recursos Humanos | Planeados | Pontuação | | Efectivo | N.º Faltas | UERHE | Pontuação | Desvio |
|--|-----------|------------|-------|----------|------------|-------|-----------|--------|
| | | Individual | Total | | | | | |
| Dirigentes (Direcção Superior) | 4 | 20 | 80 | 4 | 19 | 220 | 78 | -2 |
| Dirigentes (Direcção Intermédia e Chefes de equipa) | 39 | 16 | 624 | 34 | 113 | 222 | 536 | -88 |
| Inspector Superior/Inspector | 158 | 15 | 2370 | 74 | 989 | 212 | 1044 | -1326 |
| Inspector-adjunto Principal/ Inspector-adjunto | 730 | 12 | 8760 | 681 | 10616 | 209 | 7606 | -1154 |
| Técnico Superior | 97 | 12 | 1164 | 85 | 1991 | 202 | 914 | -250 |

Figura 33 – Avaliação dos recursos humanos (continuação)

| Recursos Humanos | Planeados | Pontuação | | Efectivo | N.º Faltas | UERHE | Pontuação | Desvio |
|--|-------------|------------|--------------|-------------|--------------|----------|--------------|--------------|
| | | Individual | Total | | | | | |
| Especialista Informática | 18 | 12 | 216 | 12 | 34 | 222 | 142 | -74 |
| Técnico de Informática | 25 | 9 | 225 | 22 | 478 | 203 | 179 | -46 |
| Assistente Técnico | 552 | 8 | 4416 | 445 | 11836 | 198 | 3139 | -1277 |
| Vigilância e Segurança (Chefia) | 3 | 7 | 21 | 0 | 0 | 225 | 0 | -21 |
| Vigilância e Segurança | 15 | 7 | 105 | 8 | 40 | 220 | 55 | -50 |
| Encarregado Operacional | 1 | 5 | 5 | 0 | 0 | 225 | 0 | -5 |
| Assistente Operacional (Condução de viaturas) | 5 | 5 | 25 | 2 | 165 | 143 | 6 | -19 |
| Assistente Operacional (Comunicações Telefónicas) | 8 | 5 | 40 | 6 | 494 | 143 | 19 | -21 |
| Assistente Operacional (Conservação/manutenção) | 17 | 5 | 85 | 17 | 1399 | 143 | 54 | -31 |
| Assistente Operacional (Limpeza) | 32 | 5 | 160 | 32 | 312 | 215 | 153 | -7 |
| TOTAIS | 1704 | - | 18296 | 1422 | 28486 | - | 13925 | -4371 |

De salientar que o efectivo global do SEF compreende ainda 12 elementos de forças de segurança e um docente de ensino não superior, os quais se mantêm em regime de mobilidade a 31/12/2009, não sendo considerados para efeitos de avaliação dos recursos humanos em sede de QUAR.

Quanto aos recursos financeiros, houve a necessidade de proceder à correcção do orçamento, em virtude de constrangimentos orçamentais decorrentes da diminuição da receita. Assim, foi solicitada ao Ministério das Finanças a utilização do saldo de gerência, reforços orçamentais e descativação de verbas, de modo a suprir necessidades financeiras relativas a pagamentos a fornecedores diversos em salvaguarda da segurança interna.

Figura 34 – Avaliação dos recursos financeiros (em M€)

| Recursos Financeiros | Planeado | Corrigido | Executado | |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| | | | Valor | % |
| Orçamento de Funcionamento | 74,4 | 83,7 | 78,8 | 94,1% |
| Despesas com o Pessoal | 48,1 | 50,7 | 50 | 98,6% |
| Aquisição de Bens e Serviços | 23,2 | 29,3 | 26,3 | 89,8% |
| Outras Despesas Correntes | 3,1 | 3,7 | 2,5 | 67,6% |
| PIDDAC (em milhões) | 2,6 | 2 | 2,0 | 100,0% |
| Total (em milhões): | 77 | 85,7 | 80,8 | 94,3% |

III – Balanço Social

No presente capítulo são apresentadas as principais conclusões do Balanço Social do SEF, o qual foi elaborado em harmonia com o disposto no Decreto-Lei nº 190/96, de 9 de Outubro, utilizando os elementos fornecidos pelo sistema SRH e pela aplicação BSORG (Anexo 3).

A extinção da carreira de apoio à investigação e fiscalização, por força da entrada em vigor da Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Fevereiro, e a transição de vínculos temporários para uma situação duradoura, abrangendo cerca de 130 colaboradores constituem os aspectos mais relevantes na caracterização dos recursos humanos do SEF em 2009.

No final do ano de 2009, o efectivo do SEF era constituído por 1 435 colaboradores (1 478 no ano anterior), o que representa um decréscimo de cerca de 3% face ao ano anterior. Por género, a repartição é muito próxima da paridade, com 46,13% de colaboradores do sexo feminino e 53,87% do masculino.

O efectivo do SEF é caracterizado, para além de um equilíbrio da distribuição dos colaboradores por género e por um quadro jovem, com um média de idades de 42,97 anos (mediana de 42,69). De salientar que 75% dos colaboradores do SEF têm uma idade até aos 48,23 anos, concentrando-se metade dos efectivos entre esta idade e os 36,07 anos.

Não obstante a juventude dos colaboradores do SEF, saliente-se que o nível experiência, medido pela antiguidade, atinge um valor médio de 17,96 anos (mediana de 18,21). Com efeito, metade do efectivo do SEF tem uma antiguidade entre os 6,06 e os 23,07 anos.

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

O nível técnico do SEF é de 12,13%, existindo um nível de especificidade (corpos especiais) de 57,63%, revelador da dotação e adequação de colaboradores à prossecução da missão e objectivos do Serviço.

O nível de habilitações dos colaboradores é elevado, porquanto cerca de 33% dos efectivos têm formação de nível superior e cerca de 43% possuem uma habilitação de nível secundário.

Para os próximos anos, perspectiva-se o reforço das qualificações dos colaboradores do SEF, como se pode estatuir das ausências do trabalho por motivos de educação e formação (1218 dias), acrescentando a alteração ao estatuto de pessoal, em que a habilitação literária mínima exigível para o ingresso na carreira de investigação e fiscalização passou a ser a licenciatura.

No que respeita à redução do quadro de efectivos do SEF, evidencia-se um reduzido número de admissões (7 colaboradores) e um número assinalável de saídas definitivas (53).

Quanto ao absentismo, a taxa de ausências foi de 9,12%, revelando cerca de 20,5 faltas por pessoa/ano, justificadas por motivos de doença (cerca de 64%) e licenças de apoio à família (maternidade, casamento) (cerca de 20%).

No que concerne à formação, da avaliação à execução do Plano de Formação para 2009, o qual abrangeu a totalidade do efectivo do SEF, salientam-se a 31 098 horas ministradas. Este valor reporta-se a um total de 55 cursos, a que correspondem 315 acções de formação, que beneficiaram 2 455 formandos, em diversas áreas temáticas.

Os regimes de horário de trabalho mais relevantes no SEF são o rígido (33% do efectivo), o flexível (30% dos colaboradores) e por turnos (25% dos funcionários). A carreira de investigação e fiscalização, pela natureza das suas funções, desempenha a sua actividade nos regimes de horário flexível e por turnos.

Os encargos com o pessoal ascenderam a 43 363 797,76 euros, 65% dos quais foram destinados ao pagamento de vencimentos. A restante despesa cobriu encargos com subsídios, suplementos e gastos diversos com pessoal.

Na gestão e valorização dos recursos humanos, perspectiva-se para 2010 a conclusão do procedimento concursal tendente à admissão de elementos para a categoria de inspector adjunto da carreira de investigação e fiscalização. Por outro lado, a qualificação dos funcionários permanecerá um dos vectores de actuação do SEF, cuja homologação do curso de formação de formadores ministrado pelo Serviço contribuirá para a prossecução daquele desígnio.

Página propositadamente deixada em branco

IV – Avaliação Final

1. Apreciação qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados

No decurso de 2009, os resultados alcançados pelo SEF, quantitativa e qualitativamente, foram francamente positivos em todas as áreas do serviço; quer na vertente operacional, quer nas áreas de suporte, com destaque para as relações internacionais e gabinete jurídico. Nas áreas de suporte, um referência especial à implementação das novas tecnologias, as quais se vêm assumindo como um pressuposto central para a melhoria quantitativa e qualitativa do Serviço, quer a nível interno, quer na esfera de actuação comunitária e internacional. A evolução assinalada a este nível contribui, de forma efectiva e determinante, para garantir e reforçar a segurança interna, a eficiência do serviço público e os direitos dos cidadãos.

Por outro lado, para os resultados alcançados pelo SEF, não poderá ser olvidado o contributo exemplar dos colaboradores cuja dedicação, qualificação e desenvoltura profissional permitiram superar as dificuldades enfrentadas no quotidiano. De facto, considerando a evolução negativa do número de efectivos em funções no SEF, só um corpo de colaboradores proficiente nas suas actividades poderá responder eficazmente em prol da prossecução da missão do Serviço.

Em termos genéricos e sem prejuízo de melhor análise noutra sede, no decurso do ano de 2009 o SEF deu cumprimento aos objectivos que lhe foram acometidos pelas Grandes Opções do Plano de 2009, na Carta de Missão do Director Nacional e nas medidas do Plano Tecnológico e SIMPLEX 2009 para o MAI.

Os objectivos contratualizados no âmbito do QUAR foram todos superados.

Desta forma, objectivos de eficácia tiveram uma taxa de realização de 138%, os de eficiência de 118% e os de qualidade de 120%, o que, devidamente ponderado, perfaz uma taxa de realização dos objectivos contratualizados de 124,8% (figura 33).

Figura 33 – Avaliação dos Objectivos QUAR 2009

| Objectivos Operacionais | | Resultado 2008 | Meta 2009 | Resultado 2009 | Desvio | Taxa Realização | Contributo | |
|---------------------------|-------------------------|----------------|-----------|----------------|---------|-----------------|---------------|--------------|
| OA. 1 | Eficácia | 479 263 | 527 189 | 728 766 | 201 577 | 138% | 100% | 138% |
| OA. 2 | Eficiência | 52 370 | 54 989 | 55 072 | 83 | 100% | 30% | 30% |
| OA. 3 | Eficiência | 101 | 106 | 171 | 65 | 161% | 30% | 48% |
| OA. 4 | Eficiência | 21 | 19 | 19 | 0 | 100% | 40% | 40% |
| OA. 5 | Qualidade | - | 10 | 12 | 2 | 120% | 100% | 120% |
| Eficácia | (OA. 1) | | | | | 138% | 30% | 41,4% |
| Eficiência | (OA. 2 + OA. 3 + OA. 4) | | | | | 118% | 30% | 35,4% |
| Qualidade | (OA. 5) | | | | | 120% | 40% | 48% |
| Taxa de Realização | | | | | | | 124,8% | |

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

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

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

- O relevante contributo do SEF para o desenvolvimento da política de segurança interna e de imigração;
- A afirmação do Serviço a nível comunitário e internacional;
- O reconhecimento 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, em 2008;
- O amplo cumprimento das Grandes Opções do Plano de 2009;
- O cumprimento dos objectivos da Carta de Missão do Director Nacional;
- A concretização atingida ao nível do no SIMPLEX – MAI para 2009;
- O reconhecimento do SEF enquanto entidade de primeira linha da administração pública portuguesa na dimensão tecnológica (RAPID, PEP, SISone4ALL, CCE, etc.);
- A elevada taxa de realização dos objectivos do QUAR;
- A superação generalizada dos objectivos contratualizados;

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

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

O Director Nacional

Manuel Jarmela Palos

3. Conclusões prospectivas

A actividade do SEF no ano de 2009 revelou-se extremamente positiva, como se constata no presente relatório, apesar dos constrangimentos verificados, quer pelas dificuldades financeiras transversais a toda a sociedade portuguesa, quer por transformações estruturais ímpares e necessárias para o Serviço. No entanto, a promoção da melhoria contínua e a busca da excelência constituem desígnios do ponto de vista organizacional que o SEF pretende alcançar, em prol dos cidadãos e da segurança interna.

A mudança de instalações da Sede do SEF, operada em meados do ano em análise, induziu um conjunto de constrangimentos organizacionais e orçamentais que só no médio e longo prazo serão esbatidos. De facto, uma modificação estruturante num Serviço com a dimensão do SEF implica uma adaptação faseada às novas exigências. Não obstante, são reconhecidas as dimensões positivas desta mudança, bem como a célere resposta a alguns aspectos limitadores, os quais são objecto de uma monitorização atenta.

Em termos de recursos humanos salienta-se a redução verificada de efectivos. Por um lado, de modo a acompanhar a crescente complexidade da vertente operacional do SEF, perspectiva-se alguma urgência na conclusão do concurso de admissão à carreira de investigação e fiscalização. Também as carreiras do regime geral carecem de um efectivo reforço, de modo a dotar o SEF de um quadro que permita uma resposta ainda mais eficaz aos desafios emergentes. De facto, o quadro de colaboradores ideal do SEF seria superior a 1600 (conforme QUAR 2010) e o efectivo actual é inferior a 1450.

Por isso, nunca é demais mencionar o esforço e a dedicação dos colaboradores do SEF, cujo amplo contributo transcende a prossecução da missão e atribuições, estendendo-se à modernização e promoção da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços prestados.

É neste quadro que cabe promover a qualificação dos colaboradores, pois só assim será possível minimizar as limitações quantitativas enunciadas.

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

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

Reitera-se assim, como desejável, a adopção de um modelo mais simples e flexível, cuja estrutura assuma uma perspectiva mais amigável, quer do ponto de vista da sua elaboração, quer ao nível da sua leitura.

Página propositadamente deixada em branco

Anexos

Anexo 1 – Sistema de Controlo Interno

Anexo 2 – Fichas de Auto-avaliação

Anexo 3 – Balanço Social

Página propositadamente deixada em branco

ANEXO 1

Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Avaliação do Sistema de Controlo Interno – Relatório de Actividades 2009

| Questões | Aplicado | | | Fundamentação |
|---|----------|---|----|---|
| | S | N | NA | |
| 1 – Ambiente de controlo | | | | |
| 1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno? | X | | | Ao nível da estrutura orgânica (DCGA, GI e Conselho de Administração do SEF) e da existência de Manuais de Controlo Interno |
| 1.2 É efectuada internamente uma verificação efectiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão? | X | | | |
| 1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função? | X | | | |
| 1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)? | X | | | Para além das regras de conduta inerentes ao exercício das funções públicas e policiais, está em consolidação um código de ética do SEF |
| 1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas? | X | | | Anualmente é elaborado e executado um plano de formação |
| 1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direcção e os dirigentes das unidades orgânicas? | X | | | Reuniões periódicas; Reunião anual de Direcção Alargada; Reuniões SIADAP |
| 1.7 O serviço foi objecto de acções de auditoria e controlo externo? | X | | | IGF – Proc. N.º 2009\2\A2\27 |
| 2 – Estrutura organizacional | | | | |
| 2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente? | X | | | |
| 2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3? | | | | SIADAP 2 – 6.77% SIADAP 3 – 43.6% |
| 2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma acção de formação? | | | X | Em 2009, cada colaborador do SEF frequentou, em média, 1,7 acções de formação |

| Questões | Aplicado | | | Fundamentação |
|---|----------|---|----|---|
| | S | N | NA | |
| 3 – Actividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço | | | | |
| 3.1 Existem manuais de procedimentos internos? | X | | | |
| 3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada? | X | | | |
| 3.3 É elaborado anualmente um plano de compras? | | X | | Devido à escassez de trabalhadores |
| 3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores? | | X | | |
| 3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas? | X | | | |
| 3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos? | X | | | Com excepção da definição dos padrões mínimos de qualidade mínima |
| 3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias? | X | | | |
| 3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas? | X | | | |
| 3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infracções conexas é executado e monitorizado? | X | | | O plano foi implementado em Dezembro de 2009, estando a ser ultimado o despacho de repartição de competências |
| 4 – Fiabilidade dos sistemas de informação | | | | |
| 4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria? | X | | | |
| 4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação? | X | | | Com algumas limitações: aguarda-se a disponibilização do GERFIP |
| 4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas? | X | | | Por validação das áreas operacionais |
| 4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão? | X | | | |
| 4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou activos do serviço? | X | | | |
| 4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de <i>backups</i>)? | X | | | |
| 4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida? | X | | | |

Página propositadamente deixada em branco

ANEXO 2

Fichas de Auto-avaliação

Índice

| | |
|--|-----|
| Gabinetes da Directoria Geral | 95 |
| Gabinete de Asilo e Refugiados | 95 |
| Gabinete de Documentação, Relações Públicas e Comunicação | 96 |
| Gabinete de Inspeção | 99 |
| Gabinete Jurídico | 99 |
| Gabinete de Relações Internacionais e Cooperação | 100 |
| Serviços Centrais | 104 |
| Direcção Central de Fronteiras | 104 |
| Direcção Central de Gestão e Administração | 106 |
| Direcção Central de Informática (Projectos Internacionais) | 107 |
| DCI – Departamento de Desenvolvimento de Aplicações | 107 |
| DCI – Departamento de Sistemas e Comunicações | 109 |
| DCI – Departamento de Produção | 110 |
| Direcção Central de Imigração, Controlo e Peritagem Documental | 112 |
| DCICPD – Departamento de Identificação e Peritagem Documental | 113 |
| DCICPD – Departamento de Informação, Registo e Difusão | 115 |
| DCICPD – Departamento de Controlo de Emissão de Documentos | 116 |
| Direcção Central de Investigação, Pesquisa e Análise de Informação | 116 |
| Departamento de Nacionalidade | 117 |
| Departamento de Operações | 118 |
| Departamento de Planeamento e Formação | 118 |
| Serviços Descentralizados | 120 |
| Direcção Regional dos Açores | 120 |
| Direcção Regional do Algarve | 121 |
| Direcção Regional do Centro | 121 |
| Direcção Regional de Lisboa, Vale do Tejo e Alentejo | 123 |
| Direcção Regional da Madeira | 123 |
| Direcção Regional do Norte | 124 |

Gabinetes da Directoria Geral

Gabinete de Asilo e Refugiados

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|--|
| 1. Instrução dos processos de protecção internacional: concessão do direito de asilo ou de protecção subsidiária | Diminuição do prazo médio de instrução na 2ª fase do procedimento de asilo. (Meta: Redução de 60 dias) | Objectivo superado Foram reduzidos os prazos médios de instrução em 72 dias. |
| 2. Instrução dos processos de determinação do Estado responsável pela análise dos pedidos de asilo | Redução do tempo médio de instrução em 5% face aos prazos legais. | Objectivo superado Registou-se uma redução média no tempo médio de instrução de 8% face aos prazos legais. |
| 3. Análise e emissão de proposta de decisão sobre pedidos de reinstalação de refugiados com vista à concessão do estatuto de refugiado. | Redução de 10% face ao registado no ano anterior. | Objectivo superado Registou-se uma redução de cerca de 20% face ao ano anterior. |
| 4. Definição de “guidelines” em matéria de reinstalação de refugiados de forma a uniformizarem-se procedimentos | Pretende-se uniformizar procedimentos e definir as atribuições das várias entidades envolvidas de forma a tornar o processo de selecção de refugiados mais célere e eficiente. Entre 30 de Setembro e 15 de Outubro. | Objectivo superado Foram realizadas reuniões com as diversas entidades envolvidas (ACNUR, MAI e MNE) de forma a definirem-se procedimentos capazes de tornar mais célere todo o procedimento de reinstalação. Pela primeira vez, foi dado cumprimento integral ao programa nacional de reinstalação, registando -se em Agosto uma execução de 60%. |
| 5. Formação sobre a nova Lei de Asilo – Lei nº 27/2008, de 30/06, a todas as Direcções Regionais do Continente, e Posto de Fronteira aérea 001 e marítima 201, no 2º trimestre de 2009 | Dotar o pessoal da CIF de conhecimentos sobre a nova lei de asilo, uniformizando-se os procedimentos. (Meta: Ministras acções de formação a 10% dos funcionários da CIF colocados nas Direcções Regionais do Continente, no PF001 e no PF 201) | Objectivo superado Foram ministradas 6 acções de formação sobre a nova lei de asilo envolvendo 72 funcionários da CIF das unidades orgânicas referidas. |
| 6. Participar em reuniões internacionais do Conselho e da Comissão da EU em matéria de asilo | Representação do Estado Português e dos interesses nacionais nos respectivos grupos de trabalho | Objectivo atingido Foi assegurada a representação em 25 reuniões do grupo Asilo e 6 reuniões da Comissão da UE, tendo-se analisado importantes matérias, designadamente: Alterações dos regulamentos EURODAC e Dublin e da Directiva Acolhimento; adopção do Regulamento que estabelece o Gabinete Europeu de Asilo; Programa Comum de Reinstalação e Recolocação de beneficiários de protecção internacional. |
| 7. Ministras acção de formação a Angola – SME – sobre direito de asilo | A realizar no 3º trimestre de 2009 | Objectivo atingido Foi ministrada acção de formação em Luanda de 17 a 23 de Outubro. |
| 8. Organização de um workshop em conjunto com o ACNUR sobre determinação do estatuto de refugiado | Melhorar os conhecimentos e promover a troca de experiências entre as diversas entidades. | Objectivo atingido Foi realizado em 26 e 27 de Novembro nas instalações do SEF contando com a presença de um formador do ACNUR e a presença de funcionários do GAR, do CPR, advogados e magistrados judiciais. |

GAR (continuação)

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---|--|--|
| 9. Assegurar o apoio técnico necessário à assinatura da parceria portuguesa no Projecto EUREMA de recolocação de beneficiários de protecção internacional que se encontram em Malta co-financiado pelo FER. | Preparar toda a documentação necessária e prestar apoio técnico à assinatura da declaração de parceria | Objectivo atingido Foi entregue toda a documentação necessária à Comissão Europeia e ao gestor do projecto antes da data estipulada para o efeito. |

| Observações |
|---|
| A mudança do GAR para Tagus Park, com a manutenção do atendimento e das audições dos requerentes de asilo em Lisboa, no caso concreto em instalações da DRLVTA, determinou uma necessidade de deslocação frequente dos instrutores a Lisboa, com alguma perda de produtividade e necessidade de constantes reajustamentos. A restrição orçamental verificada no final do ano condicionou a deslocação de alguns funcionários da Direcções Regionais às acções de formação sobre direito de asilo, bem como a deslocação dos colaboradores do GAR, durante o 2º semestre, às reuniões do Grupo Asilo do Conselho (sem prejuízo da análise das matérias pelo GAR de modo a habilitar representante junto da REPER com as necessárias notas). |

Gabinete de Documentação, Relações Públicas e Comunicação

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|---|---|
| 1. Assegurar a ligação entre o SEF e os órgãos de comunicação social | Promoção da divulgação das actividades do Serviço, através de: a) Elaboração e implementação de um calendário mediático. b) Promoção de Encontros SEF / jornalistas convidados, e com jornalistas membros da Associação de Imprensa Estrangeira em Portugal. | Objectivo atingido Registam-se 157 notas difundidas no âmbito do reforço da promoção mediática do calendário quotidiano público do SEF; Concretizaram-se encontros com jornalistas, designadamente no circuito da divulgação de iniciativas (ex. JUN2009: aquando do reforço do patrulhamento e vigilância marítima em Portugal). |
| 2. Unidades Comunicacionais | Clarificação da mensagem e melhoria da comunicação do SEF, nomeadamente: a) Desenvolvimento/reestruturação gráfica das unidades comunicacionais do SEF; b) Disponibilização de versões em língua inglesa e/ou portuguesa dos sítios e micro-sítios do SEF; c) Consolidação da Agenda SEF no portal SEF Internet. d) Consolidação da Mediateca SEF, produção de conteúdos e manutenção dos diferentes canais de comunicação congregados no Portal de Intranet e no Portal de Internet. | Objectivo atingido A actualização das unidades comunicacionais do SEF foi cumprida com produção e disponibilização de conteúdos de natureza informativa e noticiosa. As actividades e eventos SEF foram objecto de publicitação nos portais de intranet e Internet e a mediateca foi consolidada com filmes de e para eventos. Não foi possível avançar com a disponibilização de versões em língua inglesa e/ou portuguesa dos sítios e micro-sítios do SEF. |
| 3. Relações Públicas e Imagem | Assegurar o serviço de relações públicas, a prestação de informações ao público e gestão das reclamações, modernizar e promover a imagem do SEF: a) Produção de um novo filme institucional do SEF; b) Desenvolvimento de uma newsletter trimestral; c) Lançamento do "SEF em Revista" semestral (limitada em papel e edição em DVD interactiva); d) Promoção de uma acção de Relações Públicas especial; e) Promoção de um evento para assinalar o Dia do Migrante. | Objectivo atingido <ul style="list-style-type: none"> • Realização de cerca de 30 eventos e visitas/reuniões de delegações internacionais; • Lançamento do novo Título de Residência Electrónico – Cartão de Cidadão Estrangeiro • Lançamento do "SEF vai à Escola" – Dia do Migrante • Elaboração de guião e produção de um filme sobre a cerimónia de lançamento SEF vai à Escola; • Desenvolvimento da Newsletter SEF; • Gestão, tratamento e encaminhamento das reclamações. |

GDCRP (continuação)

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---|--|--|
| 4. Sítio na Intranet para o Centro de Contacto | Facilitar a consulta de conteúdos informativos uniformizados, para “guiar” o operador na marcação e agendamento e para os balcões de agendamento do SEF, no sentido de atestarem a informação prestada pelo CC. | Objectivo não atingido <i>Ver observações</i> |
| 5. Valorização dos colaboradores do Centro de Contacto do SEF | Criação do conceito Operador do Mês, de modo a estimular a competitividade, em termos de chamadas feitas/atendidas, mas também a promoção da assiduidade, entre outros factores | Objectivo superado <ul style="list-style-type: none"> • Implementação do conceito Operador do Mês • Implementação do “TOP 5” (cinco operadores mais produtivos do mês) • Formação em atendimento telefónico |
| 6. Recepção e inserção no SAPA de manifestações de interesse enviadas via apartado. | Organizar e encaminhar as manifestações de interesse/processos visando a sua análise e parecer | Objectivo superado <i>Ver observações</i> |
| 7. Alargamento dos serviços de tradução para francês | Aumentar a capacidade de resposta interna nos serviços de tradução, eventualmente dando resposta a serviços de tradução em francês. | Objectivo atingido Os serviços internos de tradução garantiram a tradução de FR para PT ou EN de textos de elevada complexidade (ex. documentos do Gabinete Nacional SIRENE). |
| 8. Serviços de interpretação consecutiva em PT-EN e PT-FR | Dar resposta interna a serviços de interpretação consecutiva em PT-EN e PT-FR | Objectivo atingido Não foram pedidos quaisquer trabalhos neste âmbito, mas o serviço está disponível em caso de necessidade (PT-EN e PT-FR) |
| 9. Agilizar a resposta aos pedidos formulados de tradução/retroversão/revisão linguística | Dar resposta aos diversos pedidos de tradução e retroversão dos vários departamentos, quer directamente, quer por contratação de serviços externos de tradução | Objectivo superado <ul style="list-style-type: none"> • O volume de todos os serviços de tradução aumentou substancialmente; • Redução de contratações a entidades externas no que se refere a serviços de tradução, conseguida através da melhoria significativa da capacidade de resposta interna (processos judiciais interpostos contra operadores aéreos, relatórios, respostas a questionários de âmbito comunitário, apresentações, projectos para a colocação de OLLs, diplomas legais, etc.); • Garantia de rigor, precisão técnica e celeridade na resposta aos pedidos. |
| 10. Outras actividades do Núcleo de Traduções | Contratação de intérpretes simultâneos e consecutivos e respectivo material técnico de interpretação junto de serviços externos, para eventos de âmbito internacional promovidos pelo SEF. Revisões linguísticas em português e inglês. Gestão de dossiers de âmbito internacional | Objectivo atingido <ul style="list-style-type: none"> • Recurso a serviços de interpretação apenas uma vez (“Special Action Programme to Combat Forced Labour International) • Revisão linguística em inglês de 3 trabalhos extensos, num total de cerca de 30,000 palavras; • Consolidação da CAAS em Português (cerca de 30,000 palavras); • Consolidação mensal de documentos no âmbito da Gestão do Dossier FOSIS II. |

GDCRP (continuação)

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|--|
| 11. Biblioteca – reestruturação do conteúdo da informação diariamente introduzida no Portal do SEF | Melhorar a organização e disponibilização da informação recolhida pela biblioteca e divulgada através das bases de dados (Legix, DRE, Eur-Lex, Legix/base de legislação, catálogo da biblioteca/base bibliográfica gera) e do Boletim de Sumários e do anúncio de novas aquisições bibliográficas, enfatizando a legislação portuguesa e comunitária nas matérias relativas ao SEF e Administração Pública no Geral. | <p>Objectivo atingido</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catalogação de Obras (Monografias, Estudos, Relatórios, etc), e gestão Kardex de publicações periódicas; • Inserção e registo de Leis/Despachos na Base de Dados de Legislação, Portal de Intranet do SEF • Respostas a pedidos de Legislação portuguesa e comunitária (393), pedidos de Jurisprudência (26), documentação sobre imigração para efeitos de tese de Mestrado (19) • Elaboração de 12 Boletins de Sumário • Aquisição de Monografias e DVD 2000-2008 dos Diários da República I Série |
| 12. Gestão Documental/Plano de Acção 2009 | Contribuir para a melhoria da prestação da informação através da criação de ferramentas de gestão documental adequadas às necessidades do Serviço. Criar mecanismos estruturantes de gestão de documentação e informação; Contribuir para o desenvolvimento das práticas e competências informativas dos agentes envolvidos neste projecto (todas as unidades orgânicas do SEF); Contribuir para a melhoria da prestação da informação através da criação de ferramentas de gestão documental adequadas às necessidades do Serviço. Continuação da participação no Projecto Plataforma Comum de Modernização do MAI, com a elaboração da portaria arquivística e implementação de uma ferramenta de Gestão Documental, uma vez que se concluiu o Plano de Classificação Comum em 2007. | <p>Objectivo Atingido</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimento das bases para a adopção de mecanismos automáticos de gestão documental; • Levantamento de necessidades para a automatização de determinados processos, tendentes à criação de alguns sistemas piloto de tratamento automático (implementação do sistema SMARTDOCS); • Participação na Plataforma Comum de Modernização do MAI (reformulação de âmbitos e conteúdos dos processos constantes no Plano de Classificação); • Entrega de 40% dos contributos necessários à reformulação dos dados da Portaria num período de cerca de um mês. |
| 13. Implementação de uma nova ferramenta de gestão documental no Sector de Expediente | Facilitação da inserção e consulta de entradas e saídas de documentos e redução de custos relativos a erros, perdas e cópias de documentos. | <p>Objectivo atingido</p> <p>Consulta e negociação com fornecedores do sistema de gestão documental SMARTDOCS; Volume de correspondência processado: Entradas Geral (21 451), Entradas DCGA (24 060) e Saídas (17 908).</p> |
| 14. Reestruturação do Sector de Microfilmagem | Corresponder à alteração da Portaria Arquivística / Portaria de Gestão de Documentos, com a consequente reformulação de procedimentos, bem como definir os termos em que poderá ocorrer a substituição de suportes, a acessibilidade e comunicabilidade da documentação. | <p>Objectivo não aplicável</p> <p>Uma vez que a Macro Portaria Arquivística do MAI não obteve aprovação em tempo útil (na verdade não está ainda aprovada) a reestruturação do Sector da Microfilmagem ficou inviabilizada.</p> |

Observações

Ponto 4: Objectivo não superado, mas compensado através da implementação de um novo Centro de Contacto com tecnologia VOIP. Implementação do CC Agent que para além da gestão e distribuição de chamadas, concentra numa única página todas as aplicações informáticas no desktop do operador, promovendo a celeridade e eficácia das funções dos operadores.

Ponto 6 – Em 2009 verificou-se um grande afluxo de correspondência via Apartado (mais de metade correspondendo a insistências, pedidos de reapreciação e de informação subsequentes a inscrições no SAPA).

Os pontos 12, 13 e 14, que se referem à Gestão Documental, Implementação de uma Nova Ferramenta de Gestão Documental e Reestruturação do Sector de Microfilmagem, respectivamente, estão dependentes da aprovação da Macro Portaria Arquivística do MAI, cuja proposta inicial foi globalmente recusada pela DGARQ, o que implicou uma reestruturação do contributo do SEF (bem assim como de todas as restantes forças de segurança), no que se refere ao âmbito e conteúdo dos processos do SEF e também à justificação dos prazos propostos como período de conservação dos memos.

Gabinete de Inspeção

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|---|---|
| 1. Instrução de processos disciplinares. | Recolha de elementos que permitam a identificação e qualificação de faltas ou irregularidades ocorridas nos serviços, com vista ao apuramento de eventuais responsabilidades disciplinares e apresentação de propostas de decisão dentro dos prazos legais. | Objectivo não atingido Analisados os dados estatísticos referentes a 2008 e a 2009, conclui-se que o resultado ficou aquém do pretendido uma vez que os 121 processos instruídos e relatados em 2009 representam, relativamente aos 206 processos de 2008, um decréscimo de 41,26%. |
| 2. Realização de, no mínimo, três inspeções a unidades orgânicas do SEF. | Apreciação de procedimentos e sua conformidade com regras aplicáveis, com vista à identificação de erros, lacunas e boas práticas. | Objectivo superado Realização de quatro auditorias, abrangendo seis unidades orgânicas distintas. |
| 3. Implementação de procedimentos de controlo das recomendações resultantes das inspeções e processos disciplinares. | Controlo da efectiva implementação das recomendações formuladas no sentido da melhoria da qualidade do serviço. | Objectivo atingido Preparação e difusão do Despacho nº 36/2009, de 22SET09. Em breve será iniciada a respectiva recolha de informação sobre ponto de situação do cumprimento das recomendações. |
| 4. Elaboração de projecto de códigos de ética para o SEF. | Dotar o SEF de um conjunto de regras deontológicas próprias e adequadas à natureza do Serviço. | Objectivo atingido Elaboração dos respectivos projectos para remessa à Direcção Nacional. |
| 5. Realização de duas acções formativas sobre Ética e Direito Disciplinar. | Dotar os funcionários do Serviço, nomeadamente as chefias, de conhecimentos na matéria e sensibilizá-los para a importância da ética e do direito disciplinar no bom funcionamento da organização. | Objectivo atingido Realização de duas Acções Formativas sobre Ética e Direito Disciplinar, destinadas a chefias, em MAI2009 e DEZ2009 |

Observações

Justificação para o aparente insucesso relativo ao Objectivo 1:

- Definição ambiciosa da meta, pois teve por base o valor recorde de 2008;
- Maior complexidade dos processos instruídos e relatados em 2009, em relação a 2008;
- Falta de recursos humanos.

Por ter interesse para uma melhor percepção da actividade processual, realça-se ainda que a pendência processual decresceu dos 113 processos existentes no final de Dezembro de 2008 para os 78 processos no final de 2009 (sendo aqui de realçar que o número de processos registados foi idêntico em ambos os anos, 99).

Gabinete Jurídico

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---|--|--|
| 1. Prestação de consulta jurídica, através da emissão de pareceres e elaboração de estudos e informações. | Garantir a legítima protecção dos interesses a cargo da Administração, dando resposta, pronta e eficaz, às incumbências de índole jurídica que lhe são cometidas. (Meta: taxa de realização de 75%) | Objectivo superado Elaboração de 2390 pareceres/informações, correspondendo a uma taxa de realização de 89%. |
| 2. Colaboração na feitura e análise de diplomas legais. | Contribuir para o rigor técnico jurídico dos projectos de diplomas referentes à área de actuação do SEF. | Objectivo atingido Participação na feitura da Portaria nº 760/2009 |
| 3. Acompanhamento de processos de contencioso administrativo, ou outros em que se julguem questões que envolvam departamentos do SEF, através da emissão de, nomeadamente, contestações, alegações, requerimentos e recursos. | Tutela dos interesses do Estado e da Administração nesta sede. | Objectivo superado Número de Acções Administrativas Especiais / Providências cautelares / Intimações: 252; Cumprimento dos prazos e antecipação dos mesmos em cerca de 50% dos casos. |

GJ (continuação)

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---|---|---|
| 4. Colaboração em acções de formação. | Melhoria das competências dos recursos humanos. | Objectivo atingido Preparação do curso de formação “SIBAP-Sistema de Informação de bens apreendidos”, a agendar para 2010, cuja participação do GJ surge na sequência do convite que lhe foi endereçado pela DCI. |
| 5. Participação em reuniões internacionais – Grupo Acquis Schengen. | Representação do Estado Português e dos interesses nacionais nos respectivos grupos de Trabalho. | Objectivo atingido Representação nas reuniões internacionais: <ul style="list-style-type: none"> • Reunião de peritos para a implementação da Directiva 2004/38/CE; • Comité de Contacto da Directiva de Retorno. |
| 6. Continuação de uma efectiva colaboração com os serviços de informática, designadamente no que respeita ao desenvolvimento da base informática actualmente existente no GJ. | Melhorar as potencialidades da base de dados do Gabinete. | Objectivo superado Procedeu-se ao alargamento da base de dados do GJ a outras vertentes da sua esfera de competências. |
| 7. Continuação do investimento na formação dos quadros do GJ. | Aprofundar e actualizar os conhecimentos dos funcionários tendo em vista uma contínua melhoria dos resultados produzidos/a produzir. | Objectivo superado Foi dada prioridade à formação dos quadros do GJ, sobretudo na área jurídica (contencioso administrativo, contratação pública, lei do asilo, da Lei da Nacionalidade) |
| 8. Sistematização dos pareceres emitidos pelo GJ. | Tornar acessível a todas as unidades orgânicas do SEF, através do Portal intranet, de uma forma sistematizada, os principais pareceres emitidos pelo GJ, com vista a uma melhor uniformização de procedimentos. | Objectivo superado Foi concluído antes do prazo determinado pela Direcção do SEF (31 AGO2009), o objectivo de sistematização no Portal do SEF dos pareceres emitidos pelo GJ. |

Observações

Aditam-se ao leque das actividades realizadas em 2009 os seguintes itens:

- Elaboração/Validação Número de minutas de contratos em que o GJ interveio (23)
- Numero de Notas elaboradas para o Tribunal de Contas relativas a justificação de Ajuste Directo (4)

Gabinete de Relações Internacionais e Cooperação

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|---|---|
| 1. Elaboração do Boletim GRIC (mensal). | Divulgação sobre actuação internacional e de cooperação do SEF. | Objectivo atingido Foram elaborados 8 boletins. |
| 2. Produção de informação técnica de apoio às reuniões na U E. | Apoio técnico à participação nos Grupos de Trabalho especializados da UE na área de competência do SEF. <ul style="list-style-type: none"> a) Elaboração e actualização sistemática de fichas de acompanhamento sobre iniciativas legislativas comunitárias na área de competência do SEF; b) Promoção de elaboração, em tempo útil e sempre que solicitado, de notas de apoio sobre temas em discussão nos grupos técnicos da responsabilidade SEF | Objectivo atingido <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração e actualização de fichas de acompanhamento, de notas e pontos de situação em matéria de Asilo, CEIFA, GANAM, Fórum Político de Alto Nível sobre Migração da OCDE (SEAMAI) • Elaboração e actualização de <i>score-board</i>: Protocolos de implementação dos acordos de readmissão, Parceria Estratégica UE/África e Parceria para a Mobilidade UE/Cabo Verde. • Feitura de pareceres, no domínio das migrações, sobre os acordos de cooperação em negociação entre a UE e países terceiros. |

GRIC (continuação)

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---|--|--|
| 3. Elaboração de documento sobre temas específicos relacionado com a dimensão internacional das políticas de imigração, fronteiras e asilo, numa base trimestral. | Produção e divulgação de informação sobre temáticas relacionadas com a dimensão internacional das políticas de imigração, fronteiras e asilo. | Objectivo atingido Participação na redacção do documento de base discutido no FGMD (Atenas, NOV2009) sobre “ Reintegração e Migração Circular – proveitoso para o desenvolvimento”. |
| 4. Coordenação da participação dos peritos do SEF em reuniões e seminários de âmbito internacional. | Análise e elaboração de propostas de deslocação. | Objectivo atingido <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de propostas de deslocação para participação em reuniões de âmbito internacional (543); • Elaboração de um mapa indicativo de reuniões previstas até ao final do ano 2009, com estimativa dos custos associados, bem como garantir a sua actualização diária |
| 5. Maximização da biblioteca documentos GRIC (Intranet SEF). | Apoio documental aos peritos SEF. | Objectivo atingido Procedeu-se à reorganização da documentação em matéria de cooperação. |
| 6. Coordenação da execução das acções de cooperação do SEF, inseridas nos programas de cooperação técnico policial do MAI. | Maximizar actividades de cooperação SEF com apoio financeiro do IPAD e melhorar impacto das mesmas no contexto da cooperação global MAI. Articulação com DGAI, IPAD e Oficiais de Ligação SEF. | Objectivo atingido Realização de 21 acções de formação e de novas assessorias. Todo o trabalho de implementação das acções foi executado em articulação com a DGAI, o IPAD e o Oficial de Ligação. |
| 8. Cooperação CPLP | Reforço da cooperação com a CPLP. a) Organização de Seminário entre serviços congéneres CPLP, sobre tema específico na gestão das migrações, seguido de assinatura dos novos protocolos bilaterais de cooperação primeiro trimestre) b) Elaboração de proposta relativa à assinatura de protocolo Multilateral de cooperação CPLP em matéria de gestão dos fluxos migratórios e controlo de fronteiras | Objectivo atingido <ul style="list-style-type: none"> • Celebração de dois protocolos no primeiro trimestre; • A realização do Seminário foi substituída pela cerimónia de da assinatura de dois protocolos bilaterais de cooperação (Cabo Verde e Brasil) • Elaboração de proposta, aguardando-se reacção pelos serviços congéneres; • Realização da IV reunião do Conselho dos Chefes de Polícia (Presença do DN e DNA) |
| 9. Implementação dos projectos SEF previstos na parceria para a mobilidade com Cabo Verde (em articulação com várias unidades orgânicas do SEF) | Prevêem-se deslocações a Cabo Verde no âmbito do apoio à criação de um sistema de asilo neste país e eventual promoção de visita ao centro de acolhimento de requerentes de asilo em Lisboa. Obs: Os outros projectos beneficiarão, em princípio de apoios financeiros da UE e do IPAD | Objectivo atingido <ul style="list-style-type: none"> • Instalação do PASSE nos aeroportos da cidade da Praia e na ilha do Sal; • Realização de 21 acções de cooperação; • Contactos com o MNECC relativo às questões de asilo. |
| 10. Organização de visita de delegação Russa a Portugal com vista à assinatura de protocolo de cooperação. | Reforço da cooperação com a Federação Russa | Objectivo não atingido A visita da delegação Russa esteve agendada inicialmente para o mês de Junho e posteriormente para o mês de Setembro, por impossibilidade na sua realização a mesma foi adiada para o início de 2010. |
| 11. Reforço da cooperação com a China. | a) Visita à China integrando uma delegação de representantes de vários EM b) Organização de visita de estudo de autoridades chinesas em articulação com outros Departamentos e entidades externas | Objectivo atingido Participação do GRIC no Projecto CBMM (1ª fase) com a China. |

GRIC (continuação)

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|---|
| 12. Organização de visita de delegação Moldova a Portugal para assinatura de Protocolo de cooperação (como previsto na parceria para a mobilidade assinada com este País). | Reforço da cooperação com Moldávia. | Objectivo atingido Apresentação de proposta de protocolo de cooperação, bem como reacção a contra proposta apresentada, aguardando-se nova reacção do serviço congénere moldavo. |
| 13. Organização de um workshop em articulação com MTSS. | Reforço da cooperação com Marrocos/Argélia/Tunísia. | Objectivo não atingido |
| 14. EUROMED | Reforço da actuação nacional no quadro do EUROMED. a) Organização de uma reunião do grupo de trabalho relativo às remessas de emigrantes (Fevereiro), no âmbito do MEDA II b) Organização de um workshop sobre documentação de segurança (Março) | Objectivo não atingido a) Realizou-se em Maio, com a integração de peritos nacionais no painel de oradores. b) Não foi possível a realização deste evento pois a verba necessária sobretudo para questões logísticas (viagem e estadia dos participantes) para este evento não foi disponibilizada pela Comissão Europeia inviabilizando a sua realização. |
| 15. Diálogo 5+5 Migrações | Reforço da actuação nacional no quadro do Diálogo 5+5 a) <i>Follow up</i> da proposta SEF de desenvolvimento de um site do Diálogo 5+5 (reunião técnica prevista para Lisboa ainda este ano) | Objectivo não atingido Não foi possível a realização dessa iniciativa no quadro do Diálogo 5+5 Migrações por dificuldade de contacto e interacção com delegação líbia, pese embora a sua concordância na Ministerial de Évora em prosseguir estes trabalhos após Presidência PT em 2008. |

Observações

A par das actividades inscritas, o GRIC desempenhou um papel relevante em várias outras acções no âmbito das relações internacionais e cooperação:

- Organizações extra comunitárias:
 - *Diálogo 5+5*: Co-organização com Tunísia do seminário sobre migração circular, em Tunísia;
 - *UPM – Euromed Migrações II*: O SEF foi anfitrião de sessão de trabalho do projecto Euromed Migrações II sobre remessas, tendo acompanhado os trabalhos desta 1ª fase do projecto e prevê-se envolvimento do Serviço na 2ª fase (em 2010);
 - *ICMPD*: Em 2009 deteve a Presidência do Comité Director tendo o GRIC presidido a 4 reuniões. Uma delas teve lugar na Sede. Foi impulsor da revisão dos estatutos do Comité Director da organização. Foram concluídos os trabalhos de adesão à organização cujo contributo escrito exigido foi preparado em articulação com articulação com GJ, aguardando-se somente ratificação desta adesão em sede de AR;
 - *OIM*: Projecto CBMM com a China – visita à China e organização de visita de estudo de autoridades chinesas.
- Cabo Verde:
 - Preparação da deslocação do Director Nacional a Cabo Verde, integrado na visita de S. Exa. o Primeiro-Ministro;
 - Elaboração do Memorando de Entendimento assinado em Março entre os Ministérios da Administração Interna dos dois países, sob o tema das novas tecnologias no contexto da gestão das migrações.
- Brasil
 - No âmbito da assinatura da Declaração de Lisboa, a 24 de Março de 2009, entre o SEAMAI (Portugal), e o Secretário Nacional de Justiça do Ministério da Justiça (Brasil), ficou definido a implementação do Projecto-piloto RAPID. Neste sentido, realizou-se a 8-9SET2009, em Brasília, a 1ª Reunião para implementação do referido projecto;
 - Decorreu em Lisboa, a 17JUL2009, a 1ª Reunião do Encontro da Equipe de Projecto – no âmbito do projecto Promovendo parcerias transnacionais: prevenção e resposta ao tráfico de seres humanos do Brasil para os Estados-Membros da União Europeia (THB Brasil).
- Oficiais de Ligação de Imigração
 - De salientar no ano de 2009 a aposta do Gabinete nos financiamentos existentes para a realização de novas acções de cooperação de referir a promoção do financiamento do programa MIEUX (ICMPD) junto dos serviços congéneres, através do apoio local dos OLI. Neste contexto foram iniciadas acções de cooperação em Moçambique;
 - Passaram a estar sob a coordenação do GRIC a implementação dos dois projectos subvencionados pelo Fundo de Fronteiras Externas, relativos ao destacamento de Oficiais de Ligação de Imigração em São Tomé e em Moçambique.

GRIC (continuação)

| Observações |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Visitas de Trabalho ao SEF em 2009<ul style="list-style-type: none">○ Reuniões ou visitas de trabalho, predominando a apresentação dos projectos nacionais relativos ao passaporte biométrico e fronteira electrónica;○ Centro para os Estudos de Leste/Dept.º para a Ucrânia, Bielorrússia e Estados Bálticos do (www.osw.waw.pl), 15MAR2009;○ Delegação Cabo-Verdiana, ABR2009 e MAI2009;○ Delegação Angolana, MAI2009;○ Delegação Alemã de <i>junior officers</i>, SET2009;○ Delegação Eslovaca, SET2009 (no âmbito do projecto “Capacity Building of key stakeholders in the field of integration, labour immigration and intercultural dialogue”/OIM);○ Visita do Oficial de Ligação do Canadá para a Península Ibérica, SET2009;○ Sessão de trabalho dirigida a 70 cadetes do curso de Oficiais da Guarda de Finança da República Italiana, SET2009;○ <i>Workshop</i> sobre a temática “Technical Consultation on teh use of trafficking indicators for Prosecution”, SET2009;○ Reunião de trabalho com a presença da DGAI, no âmbito do PCTP;○ Delegação Chinesa, no âmbito do “Capacity Building for Migration Management in China”/OIM, NOV2009 |
| <p>Constrangimentos</p> <p>A referir como aspecto relevante que marcou o ano de 2009 no desempenho das actividades do GRIC o facto de ter ocorrido um período de <u>ausência de secretariado</u>, o que levou a que os técnicos tivessem de dispor de uma parte considerável do seu tempo de trabalho para a realização de actividades administrativas.</p> |

Serviços Centrais

Direcção Central de Fronteiras

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|--|
| 1. RAPID | Implementação nos PF's marítimos com cruzeiros de passageiros (Lisboa, Leixões, Portimão e Funchal). | Objectivo não atingido Não implementado. Objectivo não dependente da DCF |
| 2. APIS | Receber, através de interoperabilidade de sistemas informáticos com as companhias aéreas, dados identificativos dos passageiros. | Objectivo não atingido Não implementado. Objectivo não dependente da DCF |
| 3. FRONTEX | Participação nas actividades/operações desenvolvidas pela Agência de Fronteiras | Objectivo superado Participação em 12 Operações Conjuntas da Frontex (10) |
| 4. Sala de Operações | Implementar e operacionalizar a sala de operações da DCF, à qual incumbirá a recolha e análise de informação importante relativa ao controlo da fronteira externa. | Objectivo atingido Em 2009 foram incluídos no âmbito do Centro de Situação de Fronteiras, a gestão dos seguintes projectos/procedimentos: <ul style="list-style-type: none"> • EPN (Rede Europeia de Patrulhas) • IPTM • Latitude32 • Voos fora dos PPAs • Alertas menores • Relatório de actividades • Acreditações • Operações Conjuntas |
| 5. Parceria com portos vizinhos | Criação de um fórum dedicado aos Responsáveis de Serviços de Imigração congéneres, dos principais portos de origem/destino que regularmente escalam o porto de Lisboa. | Objectivo não atingido Não implementado |
| 6. Criação de bases de dados sobre tráfego marítimo internacional e pesca do alto. | Fusão de bases de dados disponíveis gratuitamente na Internet, as quais representarão uma mais valia na análise de risco a realizar a embarcações comerciais e de pesca em águas internacionais. | Objectivo não atingido Não implementado. Objectivo não dependente da DCF, tendo sido elaborada proposta à DCI. |
| 7. Assegurar o acompanhamento técnico do funcionamento dos Postos de Fronteira | <p>a) Reuniões de sensibilização com entidades que se relacionam com o SEF nas fronteiras marítimas (agentes de navegação, fornecedores de navios, etc) e na fronteira aérea (companhias aéreas, direcção dos aeroportos);</p> <p>b) Acompanhar os desenvolvimentos dos sistemas de controlo de acessos e emissão de cartão único a nível portuário;</p> <p>c) Desenvolver a componente de análise / avaliação de risco relativamente ao movimento verificado nos Postos de Fronteira, identificando os aspectos mais relevantes do controlo da imigração ilegal na fronteira externa.</p> | Objectivo superado Realizaram-se em 2009 as seguintes actividades: <p>a) Protocolo com a Marina de Tróia; efectuados contactos e esclarecimentos com diferentes agentes privados do sector portuário; protocolo de cobrança de taxa com a Administração do Porto de Sines; acompanhamento técnico na realização de eventos portuários; acompanhamento do desenvolvimento do Centro Nacional Coordenador Marítimo;</p> <p>b) Participação na implementação do cartão único portuário no porto de Sines; reunião formativa com todos os responsáveis dos postos de fronteira no âmbito da Janela Única Portuária;</p> <p>c) Acesso pelo CSF à base de dados de navios e ocorrências (Safe Sea Net); acesso às principais fontes de informação ao nível da UE no âmbito da imigração ilegal.</p> |

Direcção Central de Fronteiras (continuação)

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---------------------------|--|---|
| 8. Controlo de fronteira. | Respeitar, e eventualmente diminuir, os tempos de espera dos passageiros sujeitos a controlo no Posto de Fronteira do Aeroporto de Lisboa, e acordados no SLA com a direcção daquele aeroporto. | Objectivo superado No âmbito do projecto AIMS (Acção Integrada de Melhoria de Serviço) que promove a melhoria de Qualidade de Serviço ao Passageiro através da optimização dos recursos do Aeroporto de Lisboa, o PF001 recebeu o prémio "Aeroporto de Lisboa". |
| 9. NFPOC | Desenvolver a componente de análise de risco do NFPOC, em articulação com outros departamentos relevantes do SEF. | Objectivo superado Articulação para recolha de dados com DCIPAI, DCICPD e DPF, tendo em vista a elaboração de relatórios mensais para a Frontex. Participação em cursos de análise de risco e acções da Frontex por parte dos elementos da DCF. |
| 10. Representação do SEF | Participar em reuniões a nível nacional, da U.E. e Internacional, em tudo o que respeite ao controlo e vigilância de fronteiras, prestando o necessário apoio ao nível de Grupos do Conselho, sempre que necessário. | Objectivo atingido Garantiu-se a participação na maioria das reuniões nacionais, UE e Internacionais no âmbito do controlo de fronteira, imigração ilegal, vigilância de fronteira, etc. |

Observações

Os objectivos não atingidos prendem-se com a não implementação por dependência face à DCI ou impulsos externos

* A implementação e desenvolvimento do Centro de Situação de Fronteiras em pleno carece ainda de algumas alterações técnico-legais necessárias.

Direcção Central de Gestão e Administração

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|---|
| 1. Gestão de Recursos Humanos | Elaboração do balanço social | Objectivo atingido Elaborados os mapas do balanço social |
| | Assegurar os procedimentos relativos à assiduidade do pessoal | Objectivo atingido Levantamento dos horários praticados. |
| | Assegurar operações relativas ao recrutamento, selecção e promoção de pessoal | Objectivo atingido Recrutamento pessoal em regime de mobilidade interna; abertura de dois procedimentos concursais comuns para Assistente Técnico e Técnico Superior; abertura de quatro concursos para provimento de cargos Dirigentes e nomeação em cargos dirigentes e chefias; reconversão de dados para Novo RVCR. |
| | Assegurar os procedimentos administrativos relativos à movimentação de pessoal. | Objectivo atingido Concursos de colocações de IAPs e IAs |
| 2. Gestão de Recursos Financeiros e Patrimoniais | Elaboração do projecto de orçamento | Objectivo atingido O projecto de Orçamento foi entregue dentro do prazo estipulado, em acordo com as directrizes da DGO, nomeadamente a Circular Série A, nº 1343, de 1 de Agosto de 2008 e respectivo Aditamento, e ainda as instruções adicionais constantes no Ofício nº 2073 de 6/08/2008 do Gabinete do Secretário de Estado da Protecção Civil. |
| | Verificação da legalidade e processamento de despesas | Objectivo não atingido A avaliação deste objectivo depende de factores exógenos, tendo sido verificada a legalidade e processamento de cada uma das despesas inerentes ao funcionamento do Serviço, num total de 14.296 pagamentos.* |
| | Elaboração da conta de gerência | Objectivo superado Entrega no Tribunal de Contas do Modelo 3 da Conta de Gerência antes do prazo legal estipulado. |
| | Controlo e contabilização de receitas | Objectivo superado O Departamento fez o controlo e contabilização de toda a Receita proveniente das várias Unidades Orgânicas, no montante de € 48 135 329,00, sendo a sua entrega realizada dentro do prazo estabelecido. |
| | Promover aquisição, manutenção e gestão de bens e serviços | Objectivo superado Realização e conclusão nos prazos estabelecidos de 1 175 procedimentos por ajuste directo: Regime simplificado (958), Regime Geral (61); Critério Material (156) |
| 3. Gestão de Instalações e Segurança | Levantamento das necessidades de obras de beneficiação e manutenção das instalações do SEF | Objectivo superado Execução de adaptações/melhorias de instalações: CCPAs de Quintanilha, Castro Marim, Vilar Formoso; DRs Albufeira e Espinho; Sede do SEF no Tagus Park |
| | Garantir a segurança do pessoal e das instalações | Objectivo atingido Realizada a actividade corrente |

Observações

* A avaliação deste objectivo prende-se com a verificação de cada uma das despesas, dependendo de causas exógenas a elaboração daquela actividade.

Direcção Central de Informática (Projectos Internacionais)

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|---|---|
| 1. SISII – Sistema de Informação Schengen versão II | Implementação e testes dos requisitos definidos pela CE para a Milestone 1 até 31 de Dezembro | Objectivo superado Cumpridos os prazos definidos. Portugal mantém-se no grupo da frente na liderança deste projecto |
| 2. SISone4All | Implementação do sistema em 3 países da Europa | Objectivo superado Desenvolvimento de uma nova versão para introdução dos restantes países. Evolução infra-estrutura de Base de dados. A implementação foi definida para 2010 e 2011 pela CE. |
| 3. Manutenção Aplicacional (incluindo suporte técnico) | Manutenção aplicacional das seguintes aplicações (Garantir um UpTime de 99,5% e uma taxa de reclamações inferior a 1%): SISone4ALL; SISII | Objectivo superado O Uptime registou 99,58% e a taxa de reclamações (service calls do service desk) registou 0,05. |

Observações

Releva-se que estes projectos e actividades são assegurados por um número reduzido de recursos técnicos.

DCI – Departamento de Desenvolvimento de Aplicações

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|--|
| 1. PASSE – Processo Automático Seguro de Saídas e Entradas | Implementação do PASSE em todos os PF's ate 15 Novembro de 2009; Implementação backoffice do Passe; Implementação do Passe Consultas a concluir no 1º semestre de 2009; (este objectivo foi reformulado de modo a incluir apenas a implementação nos PF aéreos) | Objectivo superado A versão 2.1 do PASSE foi implementada no dia 30 de Maio, em todos os postos de fronteira aereos; Implementada primeira versao do backoffice do PASSE em 30 de Maio; Passe consultas disponibilizado a 30 de Maio; |
| 2. SITE – Sistema de Informação Tático Estratégica | Colocação em produção prevista para 15 de Dezembro de 2009. | Objectivo cumprido. Este objectivo não foi superado por motivo de priorização e implementação de novos projectos que não estavam previstos no início de 2009 ex: Passe-CaboVerde e Passe v2.3 em PT. |
| 3. SIE (SEFSTAT) Sistema de Informação Estatística do SEF (em colaboração com o DPF) | A concluir até 30 de Setembro de 2009. | Objectivo superado No entanto após análise dos requisitos o âmbito do projecto teve um incremento de complexidade de 50% face ao esperado. Ainda assim foi possível em o desenvolvimento até Agosto e a entrada em produção em Setembro de 2009. |
| 4. Sistema de Consultas de Medidas Cautelares | A concluir até 15 de Dezembro de 2009. | Objectivo cumprido. Sistema de Consulta de Medidas Cautelares concluído até 15 de Dezembro. |
| 5. SIGAP – Sistema de Informação Automático de Processos. * Objectivo DCI – DDA | Continuação da expansão do SIGAP por todo o território Nacional (Continente). | Objectivo não cumprido. Implementação do SIGAP na loja do cidadão de Faro, não foi possível a implementação deste projecto a todo o território Nacional por falta de kioskes. |
| 6. PEP V2 – Passaporte Electrónico Português (Versão 2) | A concluir no 2º trimestre de 2009. | Objectivo superado O PEP V2 entrou em vigor a partir de 29 de Maio. |

DCI – DDA (continuação)

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|---|--|
| 7. APIS – Advanced Passenger Information System (concepção) | A concluir no 2º semestre de 2009. | Objectivo superado Foi produzida a seguinte documentação: Documento de Arquitectura do APIS |
| 8. eTR – Título de Residência Electrónico | A concluir no 1º trimestre de 2009. | Objectivo superado O Título de Residência Electrónico foi implementado em 23 de Janeiro. |
| 9. SIV - Sistema de Informação de Vistos | A concluir no 2º semestre de 2009. | Objectivo não atingido Este projecto não foi iniciado pelo estabelecimento de novas prioridades |
| 10. SISEF – Sistema de Informação do SEF | A concluir no 2º semestre de 2009. | Objectivo atingido Conclusão do desenvolvimento. A entrada em Produção do SISEF ainda não aconteceu por Decisão Estratégica / Hierárquica. |
| 11. Manutenção Aplicacional (incluindo suporte técnico) | Manutenção /Gestão das varias aplicações informáticas do SEF, como por exemplo (Garantir um UpTime de 99,5% e uma taxa de reclamações inferior a 1%): SIPEP; SIBA; TR; SAPA; SII; GesReceitas; GesDespesa; Marcações, etc | Objectivo superado Foram alcançados todos os objectivos com sucesso. O Uptime registou 99,58% e a taxa de reclamações (service calls do service desk) registou 0,05. |
| 12. Controlo de Qualidade nos TR's | Gestão/Operação | Objectivo superado Controlo de Qualidade efectuado a 156084 pedidos de titulos de residencia, no ano de 2009. |
| 13. Passe - Implementação em Cabo Verde (Projecto fora do Plano de actividades previsto para 2009) | Alteração do sistema PASSE de modo a ser adaptado a Cabo Verde; | Objectivo superado No ano de 2009 foi implementado o PASSE na Praia e no Sal, em Cabo Verde. |
| 14. Rede Europeia de Migrações (Projecto fora do Plano de actividades previsto para 2009) | Site REM | Objectivo superado Foi desenvolvido um site de acesso misto (privado e publico) para partilha de informação entre a Rede Europeia de Migrações. |
| 15. Schengen House (Projecto fora do Plano de actividades previsto para 2009) | Desenvolvimento de uma aplicação informática para ser implementada na Schengen House. | Objectivo superado Desenvolvimento de uma aplicação e apresentada a 31MAR2009 aos MNEs Português e Belga. |

Observações

O DDA sublinha o cumprimento e superação dos Objectivos definidos para 2009, que se deveu à dedicação e empenho dos seus técnicos que conseguiram suprir a falta notória de recursos humanos necessários para a realização de todos os projectos e tarefas em 2009 incluindo vários projectos (já referenciados) que não estavam previstos no plano de actividades de 2009 mas que pelo seu grau de criticidade e da assunção de compromissos nacionais e internacionais, foram objecto do melhor esforço e dedicação de todos os colaboradores da DCI.

O DDA relembra, também, que a inserção de projectos e actividades (relevantes) não contempladas no planeamento anual e a escassez de fundos, retirou globalmente as oportunidades de formação dos seus Recursos Humanos, indispensáveis à execução das suas funções e competências.

DCI – Departamento de Sistemas e Comunicações

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---|--|---|
| 1.PASSE - Processo Automático e Seguro de Saídas/Entradas) | Em condições de entrada em produção até 8 de Novembro. (taxa de desvio inferior a 10% do planeado). (este objectivo foi reformulado de modo a incluir apenas a implementação nos PF aéreos) | Objectivo superado A versão 2.1 do PASSE foi implementada no dia 30MAI2009, em todos os postos de fronteira aéreos, tendo na mesma data sido implementada a primeira versão do backoffice e Passe-consultas |
| 2.RAPID - Reconhecimento Automático de Passageiros identificados Documentalmente | Expansão a Porto Santo e PFs marítimos (taxa de desvio inferior a 10% do planeado) | Objectivo não atingido Decisão Estratégica / Hierárquica. |
| 3.PEPv2 - Passaporte Electrónico Português (versão 2) | Em condições de entrada em produção até 17 de Junho. (taxa de desvio inferior a 10% do planeado) | Objectivo superado O PEP V2 entrou em vigor a partir de 29 de Maio. |
| 4.SISEF - Sistema de Informação do SEF. | Em condições de entrada em produção até 30 de Novembro. (taxa de desvio inferior a 10% do planeado) | Objectivo atingido Está em condições de entrada em Produção do SISEF; não ocorreu ainda por Decisão Estratégica / Hierárquica. |
| 5.PECV - Passaporte Electrónico de Cabo Verde | Em condições de entrada em produção até 15 de Novembro. (taxa de desvio inferior a 10% do planeado) | Objectivo não atingido Motivos alheios à DCI / SEF tendo sido reagendado para 2010. |
| 6.Redes e Comunicações | Manutenção / gestão (Uptime de 99,5 % e uma taxa de reclamações inferior a 1%) | Objectivo superado O Uptime registou 99,58% e a taxa de reclamações (service calls do service desk) registou 0,05. |
| 7.Contact Center | Manutenção / gestão (Uptime de 99,5 % e uma taxa de reclamações inferior a 1%) | Objectivo superado O Uptime registou 99,58% e a taxa de reclamações (service calls do service desk) registou 0,05. |
| 8.Suporte Técnico | Manutenção / gestão (Uptime de 99,5 % e uma taxa de reclamações inferior a 1%) | Objectivo superado O Uptime registou 99,58% e a taxa de reclamações (service calls do service desk) registou 0,05. |
| 9.Segurança | Manutenção / gestão (Uptime de 99,5 % e uma taxa de reclamações inferior a 1%) | Objectivo superado O Uptime registou 99,58% e a taxa de reclamações (service calls do service desk) registou 0,05. |
| 10.Tagus Park Rede e Voz - implementação da Infra-estrutura de suporte a sede do SEF | Entrada em produção em Setembro (taxa de desvio de 10% inferior ao planeado) | Objectivo superado O Planeamento acordado levou à reformulação da data de entrada em produção, tendo sido possível terminar a implementação da infra-estrutura em Julho 2009. |
| 11.Tagus Park VOIP – infra-estrutura independente de suporte ao Contact Center do SEF | Entrada em produção em Setembro (taxa de desvio de 10% inferior ao planeado) | Objectivo superado O Planeamento acordado levou à reformulação da data de entrada em produção, tendo sido possível terminar a implementação da infra-estrutura em Julho 2009. |
| 12.Migração para o Tagus Park * Objectivo DCI – DPR | Assegurar a migração com uma taxa de desvio de 10% inferior ao planeado | Objectivo atingido O Planeamento inicial considerava o fim da migração para Setembro, este objectivo foi dividido em 2 fases tendo sido possível concluir a migração em Setembro 2009. |
| 13.Cartão do funcionário | Em condições de entrada em produção no segundo semestre de 2009. (taxa de desvio inferior a 10% do planeado) | Objectivo não atingido Prioritização e implementação de novos Projectos não previstos no início de 2009 (ex.: Passe Cabo Verde e Passe v2 em PT). |

DCI – DSC (continuação)

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|---|
| 14. SIGRE - Apoio à implementação do Sistema de Informação de Gestão do recenseamento eleitoral | Em condições de entrada em produção no 2º semestre de 2009. | Objectivo superado Entrada em produção e apoio aos actos eleitorais. |
| 15. PASSE - Cabo Verde (Projecto fora do Plano de actividades previsto para 2009) | Implementação do PASSE nos Aeroportos da Praia e Sal | Objectivo superado |
| 16. FoIP - Implementação desta infraestrutura no Tagus Park (Projecto fora do Plano de actividades previsto para 2009) | N.º de instalações | Objectivo superado Implementação de solução de Fax over IP na Torre 3 do TagusPark. |
| 17. NAC - Implementação do Network Access Control no Tagus Park (Projecto fora do Plano de actividades previsto para 2009) | Em condições de entrada em produção no segundo semestre de 2009. | Objectivo superado |
| 18. Wireless - Implementação de uma infraestrutura wireless com gestão centralizada no Tagus Park (Projecto fora do Plano de actividades previsto para 2009) | Tempo | Objectivo superado |

Observações

O DSC evidencia o cumprimento e superação dos Objectivos definidos para 2009, apenas possível com a dedicação e empenho dos seus técnicos que conseguiram suprir a falta notória de recursos humanos necessários para a realização de todos os projectos e tarefas em 2009 incluindo vários projectos que não estavam previstos no plano de actividades de 2009 mas que pelo seu grau de criticidade e da assunção de compromissos nacionais e internacionais, foram objecto do melhor esforço e dedicação de todos os colaboradores da DCI

DCI – Departamento de Produção

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---|--|--|
| 1.SITE – Sistema de Informação Tático Estratégica | Em condições de entrada em produção até 8 de Dezembro (taxa de desvio inferior a 10% do planeado) | Objectivo atingido Constrangimento à superação: prioritização e implementação de novos Projectos não previstos no início de 2009 (ex.: Passe Cabo Verde e Passe v2 em PT). |
| 2. SCMC – Sistema de Consulta às Medidas Cautelares | Em condições de entrada em produção até 8 de Dezembro (taxa de desvio inferior a 10% do planeado) | Objectivo atingido |
| 3. Interpol – MIND/FIND | Em condições de entrada em produção até 31 de Julho (taxa de desvio inferior a 10% do planeado) | Objectivo superado Entrada em produção em Julho 2009. |
| 5.SISEF – Sistema de Informação do SEF | Em condições de entrada em produção até 30 de Novembro (taxa de desvio inferior a 10% do planeado) | Objectivo superado Está em condições de entrada em Produção do SISEF; não ocorreu ainda por Decisão Estratégica / Hierárquica. |
| 6. Administração e Operação dos Sistemas | Manutenção / gestão (Garantir um UpTime de 99,5% e uma taxa de reclamações inferior a 1%) | Objectivo superado O Uptime registou 99,58% e a taxa de reclamações (service calls do service desk) registou 0,05. |
| 7.Suporte Técnico | Manutenção / gestão (Garantir um UpTime de 99,5% e uma taxa de reclamações inferior a 1%) | Objectivo superado O Uptime registou 99,58% e a taxa de reclamações (service calls do service desk) registou 0,05. |
| 8.Contact Center | Manutenção / gestão (Garantir um UpTime de 99,5% e uma taxa de reclamações inferior a 1%) | Objectivo superado O Uptime registou 99,58% e a taxa de reclamações (service calls do service desk) registou 0,05. |

DCI – DPr (continuação)

| | | |
|--|--|---|
| 9. Gestão de Identidades e Acessos | Manutenção / gestão (Garantir um UpTime de 99,5% e uma taxa de reclamações inferior a 1%) | Objectivo superado O Uptime registou 99,58% e a taxa de reclamações (service calls do service desk) registou 0,05. |
| 10. Migração para o Tagus Park | Assegurar a migração com uma taxa de desvio de 10% inferior ao planeado | Objectivo superado O Planeamento inicial considerava o fim da migração para Setembro, tendo sido possível terminar a migração em Julho 2009. |
| 10. Instalação do Mini Data Center do Tagus Park | Entrada em produção até 22 de Junho (taxa de desvio de 10% inferior ao planeado) | Objectivo superado O Micro Data Center do Tagus Park entrou em Produção em 15 de Junho 2009. |
| 11. Reorganização do CPD – Sede | Entrada em produção até 8 de Dezembro (taxa de desvio de 10% inferior ao planeado) | Objectivo atingido |
| 12. RAPID – Operacionalização | Expansão a Porto Santo e PFs marítimos | Objectivo não atingido Motivos alheios à DCI/SEF; reagendado para 2010. Nem ANA-Madeira nem a APL mostraram qualquer disponibilidade para a realização dos trabalhos de adaptação das instalações para o Deployment do RAPID. |
| 13 SIGRE – Sistema de Informação de Gestão do Recenseamento Eleitoral | Deployment e Operacionalização da infraestrutura computacional, Operacionalização da Base de Dados de recenseamento eleitoral. | Objectivo superado Entrada em produção no 1º trimestre com o referendo de Viana do Castelo. Upgrade, Optimização e Total Operacionalização sem qualquer interrupção nas Eleições Europeias, Legislativas e Autárquicas. |
| 14. PASSE v2 (Projecto fora do Plano de actividades previsto para 2009) | Consolidação de Base de Dados e upgrade do PASSE para a Versão 2 | Objectivo superado |
| 15. PASSE – Cabo Verde (Projecto fora do Plano de actividades previsto para 2009) | Deployment do PASSE no Aeroporto do SAL – Cabo Verde | Objectivo superado |

Observações

Após mais um ano de intensa actividade, o DPR releva a realização e superação dos Objectivos definidos para 2009, fruto da dedicação e profissionalismo dos seus técnicos que conseguiram suprir a **falta notória de recursos humanos** necessários para a realização de todos os projectos e tarefas em 2009 incluindo vários projectos (já referenciados) que não estavam previstos no plano de actividades de 2009 mas que pelo seu grau de criticidade e da assunção de compromissos nacionais e internacionais pelo SEF e MAI, foram naturalmente objecto do melhor esforço e dedicação de todos os colaboradores da DCI.

O DPR relembra também que a inserção de projectos e actividades (relevantes) não contempladas no planeamento anual e a escassez de fundos, retirou globalmente as oportunidades temporais de formação dos seus Recursos Humanos absolutamente indispensáveis à execução das suas funções e competências

Direcção Central de Imigração, Controlo e Peritagem Documental

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|---|
| 1. Representação de PT no CIREFI. | Assegurar a participação activa no Grupo e elaborar mensalmente, em tempo oportuno, a Nota informativa de Portugal. | <p>Objectivo atingido</p> <p>No âmbito da UE, foi também assegurada a representação de PT como ponto de contacto ICONet</p> |
| 2. Coordenação da actividade e das iniciativas no quadro da qualidade da prestação de serviços, particularmente na área documental. | Promoção e coordenação das iniciativas visando o reforço da qualidade e segurança dos documentos portugueses e o desenvolvimento das acções necessárias à implementação do processo de certificação da Unidade de Peritagem Documental do SEF. | <p>Objectivo superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apresentada proposta de alteração do suporte físico da Autorização de Residência Provisória; • Continuação do estudo sobre o processo de Certificação / Acreditação da UPD, procedendo-se à descrição de quatro processos técnicos Objectivo • Apresentação de estudo sobre um modelo de estrutura formal para as Unidades de Peritagem Documental nacionais Objectivo DCICPD • Implementação da versão.02 do Passaporte Electrónico Português – PEP (Realizado, no que respeita à vertente lógica e pendente de decisão superior quanto ao desenvolvimento da alteração do suporte físico • Avaliação do desempenho do equipamento de leitura óptica a instalar nos postos de fronteira e análise dos documentos que lhe foram submetidos. • Apresentação de relatório sobre os cartões de identificação emitidos pelo MNE, visando a sensibilização dos responsáveis daquele Ministério para a necessidade da sua substituição • Contribuição para o RASI sobre a utilização de documentação fraudulenta detectada pelo SEF. |
| 3. Coordenação e acompanhamento da actividade relativa ao registo e tratamento das medidas cautelares e da articulação com órgãos de polícia criminal e autoridades judiciárias. | Assegurar a qualidade e celeridade possíveis no registo, tratamento e difusão da informação. | <p>Objectivo atingido</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produção do Relatório Trimestral de Actividades do DIRD, onde é recolhida e tratada a respectiva informação estatística. • Produção de quatro Normas e procedimento, para agilização de procedimentos e disponibilização de informação em suporte digital (decisões judiciais e situação de arguido). • Criação do registo <i>Alerta Menor</i> e sua implementação. • Actualização de suportes de apoio à notificação de estrangeiros e preparação da sua digitalização. • Prossecução de boas práticas no sentido da racionalização de procedimentos, através da circulação da informação dentro do SEF apenas por via electrónica, e tratamento dos processos da OIM apenas em formato digital, através de aplicação informática criada para o efeito. • Preparação para o início da digitalização das medidas cautelares, aguardando-se a disponibilização da aplicação pela DCI (DCICPD não iniciado) |

DCICPD (continuação)

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|--|
| 4. Prestação de formação em áreas específicas garantindo a quantidade e qualidade do trabalho a cargo da Unidade Orgânica. | Assegurar a prestação de formação de qualidade e, simultaneamente, os adequados níveis de qualidade e celeridade do desempenho das UOs envolvidas. | <p>Objectivo superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produção de instrumentos de apoio à formação, nas áreas do DIPD e DIRD, de acordo com os indicadores fixados. • Na área documental e de dactiloscopia: <ul style="list-style-type: none"> ○ Realização de seminário internacional, na RP China, em parceria com a OIM, sobre Documentação de Segurança; ○ Formação de Inicial de Formadores no âmbito da cooperação com PALPs: 1ª e 2ª fase, com monitorização em Angola. ○ Ao nível nacional, foi ministrada formação à CIF/SEF, funcionários consulares (4 acções), municípios e Marinha. • Na área das medidas cautelares / pessoas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ministrada formação aos municípios e ao Serviço de Migração de Angola. |

DCICPD – Departamento de Identificação e Peritagem Documental

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|--|
| 1. Alteração do suporte físico da Autorização de Residência Provisória para requerentes de asilo e de protecção temporária e seus familiares | Elaboração da respectiva proposta, contendo o enquadramento legal, enunciação e fundamentação das propostas e elementos de segurança a considerar. | <p>Objectivo superado</p> <p>Documento descritivo que cumpriu, com rigor e qualidade, os requisitos fixados na descrição do Objectivo.</p> |
| 2. Continuação do estudo (2ª fase) sobre o processo de Certificação / Acreditação da Unidade de Peritagem Documental, visando a concretização das propostas para acções futuras (relatório 2008) | Na sequência das conclusões do trabalho apresentado em 2008, proceder à descrição dos factores técnicos da unidade a qualificar. | <p>Objectivo superado</p> <p>Descrição de quatro processos técnicos e de gestão – <i>workflow</i> –, a saber: i) Utilização de equipamentos, ii) Relatório Pericial iii) Ficha de Análise Pericial e iv) Método de análise não destrutivo do papel.</p> |
| 3. Implementação da versão.02 do Passaporte Electrónico Português PEP. | Definição/ negociação, com a entidade produtora (INCM) do PEP, das seguranças físicas a adoptar na versão.02 do passaporte, de acordo com o estudo de avaliação (2008) e acompanhamento do desenvolvimento da vertente lógica. | <p>Objectivo atingido</p> <p>Na <u>vertente lógica</u> do PEP [PEP v2], o DIPD prestou o contributo requerido, sempre que solicitado, através da participação em reuniões, <i>fora</i> internacionais e promovendo a articulação com entidades relevantes.</p> <p>Pendente de decisão superior:</p> <p>Na <u>vertente física</u> do PEP [<i>a designar por PEPv3</i>] não se registou qualquer acção. A articulação com a INCM não ocorreu, por motivos alheios ao departamento.</p> |
| 4. Instalação do laboratório documental | Consolidar a operacionalidade do laboratório documental para responder às solicitações em matéria de peritagem e de consultadoria (prejudicadas, em parte, pelas alterações decorrentes da mudança para o Tagus Park). | <p>Objectivo não atingido, mas em curso</p> <p>A operacionalidade do laboratório ainda não é total por factores alheios ao departamento.¹ Embora com algumas limitações, o departamento continuou a responder às solicitações em matéria de peritagem. A sua actuação tem, por outro lado, acusado a descentralidade das instalações, traduzida numa acentuada redução do número de pedidos de realização de peritagens.</p> |

DCICPD – DIPD (continuação)

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---|---|---|
| 5. Organização de eventos formativos na área temática da documentação de segurança. | Consolidar a estrutura formativa europeia adaptada por Portugal/ SEF, firmando o seu papel enquanto país e entidade organizadora deste tipo de eventos. | Objectivo atingido Como prestador e organizador de eventos de formação, em matéria de Documentação de Segurança, o DIPD actua segundo o modelo europeu estruturado em níveis. Assim, a nível internacional, organizámos com a OIM, um evento de 3º nível, na China. Internamente foram organizados diversos eventos de primeiro e segundo nível. Acrescem todos os instrumentos de formação produzidos, que seguem a padronização estabelecida e critérios de proficiência, no âmbito da qualificação dos serviços. |
| 6. Realização de seminário internacional, em parceria com a OIM, sobre Documentação de Segurança | Promoção, organização e ministração de formação de Seminário na RPChina, à semelhança das edições anteriores em Manila e Macau. | Objectivo atingido Na avaliação do seminário, o desempenho da equipa de formadores do SEF mereceu os maiores elogios da parte da OIM e das autoridades e formandos chineses. |
| 7. Apresentação de estudo sobre um modelo de estrutura formal para as Unidades de Peritagem Documental nacionais | Habilitar a Direcção sobre esta matéria, designadamente sobre as formas de autonomização, dependência e relações entre UPDs e a UPD central. | Objectivo superado Documento de fundamentação que cumpriu, com rigor e qualidade, os requisitos fixados na descrição do objectivo. A proposta foi apresentada antes do prazo previsto. |
| 8. Produção de instrumentos de apoio à formação | Entre os instrumentos, poderão incluir-se: -Portfolio -Glossários técnicos -Manuais de apoio, etc | Objectivo superado Documentos técnicos de compilação e descrição de matérias técnico periciais: cumprindo com rigor e qualidade os requisitos definidos e superando o número total de documentos fixados para cumprimento. |
| 9. Continuação da introdução de informação na base de dados FADO | Introdução de informação descritiva (texto e imagens) sobre documentos de identidade, viagem e residência de Estados terceiros, nomeadamente de PALPs. | Objectivo atingido A informação descritiva sobre os passaportes de CPV, MOZ, STP e RAE de Macau encontra-se inserida, tal como compromisso assumido no Comité FADO. Foi igualmente inserido um documento falso da Croácia. A inserção de dados/ informação no FADO ficou condicionada, desde meados de 2009, por motivos alheios ao DIPD. ² |
| 10. Avaliação do desempenho do equipamento de leitura óptica a instalar nos postos de fronteira e análise dos documentos que lhe forem submetidos | Elaboração de relatório que apresente os resultados da avaliação e formule conclusões. | Objectivo atingido Foram elaborados os relatórios nos termos determinados e nas datas fixadas. |
| 11. Edição de um boletim informativo periódico sobre o DIPD e suas actividades. | Elaboração de boletim visando o objectiva descrito. | Objectivo atingido Foi elaborada a edição matriz do boletim. |

Observações

- Desde Julho que o FADO se encontra desligado, facto que condicionou o cumprimento dos objectivos assumidos no Comité UE, e obsta ao regular acesso e participação no fórum FADO. Só quando as novas instalações em Oeiras se encontrarem dotadas das condições de segurança necessárias será restabelecido o normal funcionamento do sistema FADO.
- A primeira fase da instalação do laboratório durou desde Julho a Outubro de 2009. A segunda fase começou em Dezembro e decorreu até ao final de Janeiro, aguardando-se ainda a conclusão de alguns detalhes. No que respeita a pessoal, foram retirados 3 peritos da CIF, um deles com bastante formação e experiência, sendo substituídos por dois elementos sem experiência, dos quais um foi recentemente colocado no GI

DCICPD – Departamento de Informação, Registo e Difusão

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---|--|--|
| 1. Articulação com os Tribunais e outras entidades externas. | Redução do tempo médio de tratamento dos pedidos de informação solicitados pelos Tribunais e/ou outras entidades externas, relativamente a cidadãos estrangeiros. | Objectivo superado O Departamento conseguiu uma articulação mais célere com os tribunais/entidades várias, privilegiando o recurso ao correio electrónico para as situações mais urgentes (99,36% das respostas aos tribunais foram providenciadas até ao 5º dia) |
| 2. Actualização dos registos de Medidas Cautelares (MCs) e actualização e produção das normas de procedimento respectivas | Aperfeiçoamento da articulação com entidades externas e com as UO SEF e implementação de procedimentos e suportes compatíveis com as novas tecnologias. | Objectivo superado Norma de Procedimentos MCs Pessoas Nº 09.02/98 – I, 2ª rev; Proposta NP sobre o registo informático do NUIPC de c.e. constituídos arguidos e objecto de pedido de informação por parte de OPCs e autoridades judiciárias; Proposta NP visando o cumprimento do Artº 212º da Lei 23/2007, de 04 de Julho; Proposta NP visando a Inserção em SII dos documentos de suporte das MCs originadas pelo SEF. |
| 3. Digitalização das Medidas Cautelares/ Pessoas. | Implementação das medidas que vierem a ser determinadas na sequência do Relatório da DCICPD sobre a Disponibilização por Via Digital da Informação e do Suporte Físico de Medidas Cautelares/ Pessoas. | Objectivo superado (componente DCICPD) Aguarda-se a disponibilização da aplicação informática para se iniciar a digitalização. |
| 4. Registo das decisões judiciais comunicadas ao SEF e da informação sobre estrangeiros constituídos arguidos | Actualização dos registos (logo que disponibilizada a aplicação informática solicitada / DCI Junho 2008) e progressiva inserção da informação em SISEF | Objectivo superado A aplicação informática foi disponibilizada em Outubro 2009. |
| 5. Monitorização e aperfeiçoamento do tratamento da informação estatística. | Promoção da melhoria da recolha e tratamento da informação estatística para a elaboração do Relatório de Actividades da Unidade Orgânica. | Objectivo atingido Cumpridos 4 Relatórios Trimestrais, que constituem um indicador periódico do desempenho do Departamento, permitindo analisar e actuar oportunamente sobre os vários fluxos de informação que possam causar estrangulamento no desempenho do Departamento. |
| 6. OIM: Retorno Voluntário e admissão de cidadãos estrangeiros após afastamento por retorno voluntário | Emissão de parecer relativamente ao levantamento da medida de interdição de entrada (PRV) – art. 80, nº 3 e nº4, do Dec. Reg. 84/2007. | Objectivo superado Resultados: Processos de Retorno voluntário (438); Cidadãos abrangidos (712); emissão de parecer sobre 3 pedidos de levantamento da medida de interdição de entrada. Disponibilizada a aplicação informática, iniciou-se o registo regular, a partir de DEZ2009, e a recuperação parcial do ano de 2009 (actualmente quase concluída) |
| 7. Actualização e/ou produção de instrumentos de apoio à formação | Consideram-se nestes: Manual de Formação MC-Pessoas, Projecto de Intervenção Pedagógica, Manual Formação CPLP | Objectivo superado Concebidos e apresentados os três instrumentos de apoio à Formação definidos |

Observações

Nos meses de Junho a Outubro, o Departamento confrontou-se com grandes dificuldades, que lhe foram alheias, e que comprometeram o funcionamento normal do serviço durante vários meses:

- A transferência para as instalações do TP,
- A colocação de novos funcionários da CIF e os custos inerentes à sua formação
- A deslocação destes para reforço do Aeroporto, no período do Verão e
- A necessidade de harmonização extemporânea das férias de todos os colaboradores

Ainda assim e devido a um grande esforço e empenhamento dos colaboradores, foi possível, no último trimestre, recuperar o trabalho pendente e ainda realizar algumas actividades que representaram um importante investimento para o Departamento e para o Serviço:

DCICPD – Departamento de Controlo de Emissão de Documentos

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---|--|---|
| 1. Prestação de informação às entidades emissoras de passaporte português quando da existência de medida cautelar. | Manter a qualidade e celeridade das informações prestadas. | Objectivo superado A resposta aos pedidos de informação situou-se em menos de dois dias úteis, em média. |
| 2. Prestação de informação constante do SIPEP, nos termos do art. 5º do DL 139/2006. | Manter o nível de desempenho adequado. | Objectivo superado Todos os pedidos de informação foram respondidos no próprio dia ou no dia seguinte à recepção do pedido, situando-se a média em menos de dois dias em menos de dois dias úteis, conforme definido. |
| 3. Registo e consulta da informação sobre os titulares de cartão de identidade emitido pelo MNE e respectiva tramitação administrativa. | Assegurar a consulta e o registo da informação relativa aos titulares de cartão de identidade do MNE e suas famílias e, em articulação com o MNE/Protocolo de Estado, promover as medidas necessárias à agilização de procedimentos. | Objectivo atingido Os cartões de identidade emitidos pelo MNE/Protocolo, foram devolvidos à entidade emissora, depois de inserida a respectiva informação e devidamente visados, no prazo previsto, tendo, a nível interno, sido reformulados alguns procedimentos. |
| 4. Reforço da segurança física dos cartões de identidade emitidos pelo MNE | Elaboração de Relatório visando a alteração do suporte físico e a revisão dos procedimentos respectivos. | Objectivo superado Elaborado Relatório em que se procedeu ao estudo e avaliação da situação existente, tendo sido apresentadas propostas visando a sensibilização da entidade emissora, para a introdução de novos modelos. |
| 5. Tratamento dos pedidos de concessão de passaporte para estrangeiros | Assegurar a análise e emissão de parecer com vista à concessão deste documento. | Objectivo superado Os pedidos de concessão de passaporte para estrangeiros foram analisados / informados nos termos definidos. |

| Observações |
|---|
| O Departamento tem carência de recursos humanos |

Direcção Central de Investigação, Pesquisa e Análise de Informação

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|---|
| 1. Implementação de uma rede objectivada para a partilha de informação operacional | Partilha de informação na totalidade da DCIPAI para efeitos da análise operacional e estratégica e dar início á criação de uma plataforma comum para partilha de informação de todos os departamentos do SEF com competência na área da investigação | Objectivo superado Apresentação à Direcção Nacional de proposta de redimensionamento do projecto inicial do I.2 no valor total de 27.000 euros em MAI2009. |
| 2 Rentabilizar a informação associada à imigração ilegal e tráfico de pessoas resultante da actividade do Serviço, aumentando o número de registos/iniciados por esta via relativamente a 2008 | Aumento em 5% dos inquéritos instaurados com base exclusiva em informação interna. face a 2008 | Objectivo superado Em 2008 a DCIPAI registou 33 inquéritos iniciados pela actividade do Serviço. Em 2009 foram registados 36 inquéritos com inicio na actividade do Serviço um aumento de 9% |
| 3. Redução de gastos inerentes ao funcionamento administrativo | Redução de gastos em 3%face aos valores de 2008 | Objectivo superado Solicitação de menor quantidade de material associado à actividade administrativa (material de escritório) de forma a diminuir em 3% o consumo. |

DCIPAI (continuação)

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---|--|--|
| 4. Elaboração de um código de ética para a CIF e para o SEF | Dotar a CIF e o SEF de um código de princípios éticos que pautem a sua actuação face à especificidade das suas competências (objectivo partilhado com o Gabinete de Inspeção). | Objectivo superado O projecto foi concluído aguardando-se apenas a sua apresentação de forma a ser apreciado pelas diversas entidades a ser ouvidas |
| 5. Redução de gastos inerentes à actividade operacional | Redução de gastos em combustíveis em 3% face aos valores de 2008 | Objectivo não atingido O aumento dos KM percorridos em 2009 (face a 2008), prende-se com a existência de um número elevado de inquéritos em Comarcas fora de Lisboa (implicando aumento de distâncias e deslocações e da complexidade de inquéritos cuja necessidade de realização de diligências e vigilâncias impediu a redução do consumo de combustíveis, sob pena de os prejudicar. |

Observações

Para além dos objectivos contratualizados a DCIPAI esteve envolvida em inúmeros projectos, durante este período de avaliação nomeadamente:

- Coordenação da Campanha “Não estás à venda” e da Campanha “Saferdicas”
- Participação em vários projectos nacionais e internacionais:
 - Participação no AWF da Europol
 - Grupo de tráfico de seres humanos na Europol
 - MTM – Projecto IMAP
 - Guia Único de Registo de Vitimas de TSH (GUR)

Departamento de Nacionalidade

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---|--|---|
| 1. Emissão de Parecer em processos de Nacionalidade. | Diminuição do tempo médio do tratamento dos pedidos de parecer da Conservatória dos Registos Centrais, em 5% face ao prazo legal de 30 dias. | Objectivo não atingido Não foram alcançados os resultados, O Prazo de resposta é de aproximadamente 90 dias |
| 2. Instrução de Pedidos de Estatuto de Igualdade. | Instruir os processos de Estatuto de Igualdade no prazo inferior a 3 meses. | Objectivo não atingido O prazo de resposta é de aproximadamente 4 meses |
| 3. Instrução dos processos de Naturalização. | Concluir a instrução dos processos de Naturalização, pendentes de entrega de alegações ou certidões de sentença judicial, no prazo de 20 dias, a contar da data de entrega das mesmas. | Objectivo superado Após a entrega das alegações ou certidões de sentença judicial, a conclusão da instrução ocorre em prazo de 15 dias. |
| 4. Envio das notificações de concessão da nacionalidade, após publicação do decreto no Diário da República. | Concluir o envio das notificações de concessão da nacionalidade até 30-06-2009. | Objectivo atingido Objectivo alcançado a 100% |

Observações

Os objectivos traçados para o ano 2009 foram prejudicados por motivos não imputáveis nem à chefia do Departamento, nem aos funcionários a saber:

- Substituição do dirigente do departamento
- Redução de cerca de 40% dos efectivos (Técnicas Superiores, Inspectores-adjuntos da CIF e Assistentes Técnicos)
- Limitações informáticas na ligação CRC-SIS;
- Crescimento significativo no último semestre do número de pedidos das conservatórias (confirmação de pareceres e certidões emitidos em processos dos anos 2007/2008);
- Dificuldades resultantes do funcionamento da aplicação SIGNAC;
- A definição da Instrução de Pedidos de Estatuto de Igualdade, assentou no pressuposto de manutenção das horas extraordinárias por parte da única funcionária afectada a esse trabalho, facto que não foi possível alcançar.

Departamento de Operações

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|---|
| 1. Instrução de processos administrativos correspondentes a autorizações de residência concedidas ao abrigo do disposto no artigo 123º da Lei 23/2007, de 4 de Julho. | Conclusão da instrução no prazo de 7 dias úteis. | Objectivo superado Instrução dos processos em prazo inferior a 7 dias úteis (desde que o pedido esteja acompanhado dos documentos necessários) |
| 2. Instrução de processos administrativos correspondentes a autorizações de residência concedidas ao abrigo do disposto no nº 2 do artigo 89º da Lei 23/2007, de 4 de Julho. | Conclusão da instrução no prazo de 7 dias úteis. | Objectivo atingido Instrução dos processos em prazo inferior, respeitando ou ultrapassando os 7 dias úteis (desde que o pedido esteja acompanhado dos documentos necessários) |
| 3. Instrução de processos administrativos correspondentes a autorizações de residência concedidas ao abrigo do disposto no artigo 109º da Lei 23/2007, de 4 de Julho. | Conclusão da instrução no prazo de 7 dias úteis. | Objectivo superado Instrução dos processos em prazo inferior a 7 dias úteis (desde que o pedido esteja acompanhado dos documentos necessários) |

Observações

No decurso de 2009 foram instruídos cerca de **2.310** processos, com apenas dois instrutores, tendo perdido o colaborador que prestava apoio administrativo, com prejuízo do tempo dedicado à instrução processual, atento algum redireccionamento da actividade dos instrutores para trabalho administrativo. Assim, o Departamento de Operações carece de reforço de meios humanos para atender ao número de processos entrados e instruídos.

Departamento de Planeamento e Formação

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|---|
| 1. Aplicação do Regulamento Estatístico comunitário sobre Migrações e Protecção Internacional (Regulamento 862/2007). (Objectivo partilhado com a DCI) | Adequar os métodos de recolha de informação estatística de harmonia com o regulamento relativamente aos dados nacionais sobre NAV's (art. 5º) e afastamentos (art. 7º). | Objectivo superado Implementado o sistema de recolha estatística sobre os arts 5º e 7º, incluindo a criação de aplicações específicas sobre Notificações de Abandono Voluntário, Afastamentos e Contra-ordenações. |
| 2. Consolidação da participação nacional na Rede Europeia das Migrações (REM). | Assegurar a participação portuguesa na REM, de acordo com o programa de acção europeu para 2009. | Objectivo atingido Foi dado cumprimento ao programa anual da REM, nos termos definidos. |
| 3. Concepção e implementação do novo sistema estatístico do SEF sobre população estrangeira residente. (Objectivo partilhado com a DCI) | Utilização do SIIEF como fonte exclusiva de dados estatísticos sobre a população estrangeira residente em Portugal (dados para 2008) e encerramento da Aplicação INESEF, através da: a) Elaboração de um plano de acção para a concretização do projecto b) Validação das propostas técnicas apresentadas pela DCI para o desenvolvimento do projecto. | Objectivo superado Foi concebido e implementado um novo sistema estatístico sobre população estrangeira residente (SEFSTAT), procedendo-se ainda ao: • Encerramento definitivo da antiga aplicação INESEF e utilização exclusiva do SII para este fim; • Produção de um Portal de agregação de informação estatística (SEFSTAT); • Disponibilização de informação dos estrangeiros por concelho; |

DPF (continuação)

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---|--|---|
| 4. Recolha, tratamento e prestação de informação, nomeadamente estatística, sobre imigração e asilo e relativa ao planeamento do Serviço. | Responder às necessidades internas, externas e internacionais, de informação estatística no domínio da imigração e asilo e do planeamento. | <p>Objectivo superado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolidação e validação dos dados estatísticos de 2008. • Remessa ao EUROSTAT dos dados sobre população estrangeira residente (art.ºs 4º, 5º 6º e 7º do regulamento comunitário sobre estatísticas das migrações). • Remessa ao Grupo CIREFI de dados sobre passadores e suas vítimas, nos termos do mesmo regulamento. • Remessa à Comissão Europeia dos dados estatísticos necessários (ano de 2008) para Programa Solidariedade e Gestão dos Fluxos Migratórios • Resposta formal a 173 pedidos de informação. |
| 5. Relatório de actividades de 2008 | Elaboração do relatório de actividades de 2008, de acordo com o modelo definido pelo Conselho Coordenador de Avaliação de Serviços/DGAI, adequado à realidade do SEF, no âmbito da implementação do QUAR. | <p>Objectivo superado</p> <p>Elaboração do Relatório de Actividades nos termos definidos, acrescentando a consolidação de um relatório referente ao Balanço Social</p> |
| 6. Criação de uma base de dados para a gestão da actividade formativa (GESFORMAÇÃO). | Dotar o SEF de uma base de dados operacional sobre a formação ministrada aos seus funcionários, que contemple, nomeadamente, o registo de acções de formação promovidas pelo SEF e identificação de formandos e formadores | <p>Objectivo superado</p> <p>Conclusão do projecto, com carregamento de dados referentes a 2007 e 2008.</p> |
| 7. Promoção da formação. | Assegurar a execução do Plano de Formação de 2009, | <p>Objectivo superado</p> <p>Foi dada execução ao plano de formação</p> |
| 8. Promoção do processo de certificação e homologação do Curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores do SEF | Obter homologação pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional do Curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores do SEF, permitindo a realização autónoma destes cursos. | <p>Objectivo superado</p> <p>Certificação do Curso de Formação Pedagógica Inicial de Formadores do SEF pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional a 06/11/2009</p> |
| 9. Reforçar a formação no domínio da cooperação internacional com os serviços congéneres da CPLP | Organização em Portugal de formação inicial de formadores e áreas técnicas (fronteiras aéreas, marítimas documentação de segurança e dactiloscopia | <p>Objectivo superado</p> <p>Promoção de cursos de formação de formadores e para os Serviços congéneres dos PALOP (OUT e NOV2009)</p> |

Serviços Descentralizados

Direcção Regional dos Açores

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---------------------------|---|--|
| 1. Fiscalização | Alargamento do Plano de Fiscalização, com deslocações às áreas da Região Autónoma do Açores onde o SEF não se encontra fisicamente representado. | Objectivo atingido Total de 179 acções de fiscalização (incluindo acções desenvolvidas na ilha do Pico), com identificação de 765 CE's, representando um aumento de 15% face ao ano transacto. |
| 2. Fronteira | Avaliação do movimento de entrada de pessoas e embarcações na ilha das Flores, com vista à elaboração de estudo para a sua eventual consideração como posto de fronteira sazonal. | Objectivo atingido Dados da GNR assinalam o registo de 185 embarcações e um total de 495 passageiros aportados na ilha das Flores em 2009, com origem não-Schengen. Dados do SEF / PF 211: registo de 139 embarcações e um total de 368 passageiros, com origem em ET e chegados à Horta provenientes das Flores. |
| 3. Atendimento ao público | Melhoria das condições de atendimento ao público e redução dos tempos de instrução processual. Formação direccionada aos funcionários das Câmaras Municipais que têm a seu cargo a recepção e encaminhamento da documentação de estrangeiros, nas ilhas onde o SEF não tem representação própria. | Objectivo atingido Ministrada formação em Office 2003, bem como de atendimento ao público e instrução de processos, na vertente documental, dirigida aos funcionários das Câmaras Municipais de Sta. Cruz da Graciosa, Velas – S. Jorge e Corvo. |

| Observações |
|---|
| <p>1. As dificuldades sentidas no ano de 2009 no tocante ao estabelecimento de ligações marítimas regulares inter-ilhas por parte das empresas locais de navegação condicionaram o cumprimento do objectivo / actividade referida em 1 relativamente ao que seria desejável.</p> <p>Na situação em presença, o início tardio destas veio a comprometer em parte o sucesso desta actividade, na medida em que coincidiu com o período de aumento do movimento fronteiriço que exigia maior dedicação dos efectivos da CIF.</p> <p>Deverá merecer novamente atenção em 2010.</p> <p>2. Resulta da leitura dos elementos recolhidos referentes ao tráfego marítimo na ilha das Flores que se trata maioritariamente de um local de passagem na navegação provinda da América Central com destino à Horta, fruto da sua posição geográfica na rota da corrente do Golfo.</p> <p>Não obstante, considerada que seja a idoneidade dos dados fornecidos pela BF/GNR, assinala-se com alguma preocupação a ausência de informação referente ao seguimento de 46 embarcações (127 pax) provenientes de ET.</p> <p>Deverá ser considerado em 2010 o projecto de deslocação de equipas do SEF à ilha das Flores durante a época alta do iatismo (Maio a Julho).</p> <p>3. Assinala-se como substancial mais-valia a frequência das acções de formação por parte dos funcionários das Câmaras Municipais que têm a seu cargo a recepção e encaminhamento da documentação de estrangeiros, nas ilhas onde o SEF não dispõe de representação própria.</p> <p>A significativa adesão a este projecto, em execução dos termos dos protocolos oportunamente celebrados, traduz o empenho daquelas Edilidades no sentido da prestação de melhor qualidade de serviço às comunidades ali residentes, o que naturalmente terá reflexos positivos no projecto de aproximação do Serviço aos seus "clientes", genericamente assumido pela DRAç em consideração deste particular circunstancialismo.</p> |

Direcção Regional do Algarve

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|---|
| 1. Fiscalização Inspeção do trabalho ilegal | Minorar os efeitos da imigração ilegal na área desta Direcção Regional, mantendo os níveis de controlo do ano anterior. | Objectivo atingido Os níveis de controlo mantiveram-se tendo existido uma reorganização estratégica, com alteração de prioridades registando-se um maior controlo junto dos Postos de Fronteiras Aéreo e Marítimo |
| 2. Investigação criminal | Maximização da informação associada à imigração ilegal, ao tráfico de pessoas, e criminalidade conexas, resultante da actividade do Serviço, aumentando em 5% o número de inquéritos iniciados por esta via. | Objectivo atingido Existiu o registo de 33 Inquéritos pela via da obtenção da informação, tendo-se dado início a uma avaliação de critérios para implementar um sistema de informação. |
| 3. Abertura da nova Delegação Regional de Albufeira | Melhoria das condições de atendimento público em termos de espaço e horário de atendimento. Implementação do “workflow”. | Objectivo atingido As novas instalações da DRAlbufeira foram abertas ao público em 01ABR09, melhoraram as condições de atendimento mas não foi implementado o “workflow” nem as instalações foram caracterizadas. |
| 4. Loja de Cidadão de Faro e DRED | Implementação do sistema de “workflow” no atendimento público e sistema de Autorizações de Residência (AR’s). | Objectivo atingido Foi implementado de forma completa desde Abril de 2009. |
| 5. Controlo da despesa efectuada com consumíveis e combustíveis. | Controlo da despesa efectuada com consumíveis e combustíveis. Meta: manutenção dos valores dispendidos em 2008. | Objectivo superado Face a 2008, as despesas com telefone e fax diminuíram 45%; com consumíveis 43% e com combustível diminuiu 18.6% |

Direcção Regional do Centro

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|--|
| 1. Aumentar o número de cidadãos estrangeiros (Nacionais de Países Terceiros) identificados no âmbito de acções de fiscalização e investigação, em 5% face ao ano de 2008. | Em 2008 foram identificados 27.135 cidadãos estrangeiros (meta: 28.491) | Objectivo superado Registou-se um aumento significativo dos cidadãos estrangeiros identificados (66 006), numa variação superior a 100 % em relação ao ano de 2008. |
| 2. Relatórios de fiscalização objectivos na informação, análise, desenvolvimento e proposta. | Rentabilização da informação associada à imigração ilegal e tráfico de pessoas, resultante da actividade do serviço, aumentando em 5% o número de inquéritos iniciados por esta via, face a 2008 (Meta: 13 inquéritos) | Objectivo superado No ano de 2008 a DR Centro havia registado 12 inquéritos iniciados através da actividade do serviço. Em 2009 foram registados 15 inquéritos iniciados com base em actividade do serviço, o que significou uma variação de 25%. |
| 3. Promover a aproximação aos cidadãos através da melhoria das condições de atendimento, aumentando em 10% o número de atendimentos pré-agendados. | No ano de 2008 foram efectuados 29.796 atendimentos pré-agendados (meta: 32.775 pré-agendamentos) | Objectivo superado No ano de 2008 a DR Centro efectuou 29.796 atendimentos pré-agendados, num total de 146.813 atendimentos. Em 2009 foram efectuados 37.523 atendimentos pré-agendados, num total de 120.416 atendimentos, o que significou uma variação de 26%. |
| 4. Gestão dos consumos associados à actividade administrativa – material de escritório. | Redução de gastos em 3%, face aos valores de 2008 | Objectivo superado No ano de 2008, na rubrica 01.01.08, a DRCentro havia registado 2.209,92€ em custos com material de escritório. No final de 2009, regista-se na mesma rubrica e material, um gasto de 1.294,24€, havendo assim uma redução da despesa com material de escritório na ordem dos 41%. |

Direcção Regional do Centro (continuação)

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|---|---|---|
| 5. Gestão dos consumos associados à actividade operacional – combustíveis | Redução de gastos em combustíveis em 3%, face aos valores de 2008 | Objectivo superado Relativamente a combustíveis, foram consumidos cerca de 49.500 litros. Ao preço médio de 1,30€ por litro, obtemos um custo de 64.350€. Durante o ano de 2009 foram gastos 56.976 litros. Ao preço médio de 1,027€ por litro, obtemos um custo de 58.514,30€, o que representa uma redução de 10%. |
| 6. Início da implementação do plano de classificação documental elaborado pelo MAI até final de 2009. | | Objectivo superado Desde o dia 01DEZ2009 que todos os processos individuais de cidadãos estrangeiros são classificados com a numeração do plano de classificação do MAI |

| Observações |
|---|
| <p>Para além dos objectivos contratualizados, a Direcção Regional do Centro esteve envolvida noutros projectos, durante este período de avaliação, considerando-se importante destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuidade de acções no âmbito da Campanha “não estás à venda”, tendo efectuado cerca de 27 acções a nível de toda a DRCentro, envolvendo uma equipa de cerca de 13 elementos da CIF/SEF; • Participação de Inspectores em Reuniões Internacionais; • Forte aposta na formação profissional, num total de 276 Acções de Formação (cerca de 3526 horas), envolvendo de forma generalizada todas as carreiras e todas as unidades orgânicas da DRCentro; • Mudança de instalações da Delegação de Espinho; • Inauguração do CCPA de Vilar Formoso, aos 21de Agosto; • Celebração de Acordo de Consórcio com a Associação Integrar, no âmbito do Programa Escolhas; • Celebração de Acordo de Parceria com a Fundação Portuguesa “A Comunidade Contra a SIDA”; • Celebração de Protocolo de Cooperação com a Universidade de Aveiro, para realização de Estágio Curricular no âmbito de Mestrado em Administração e Gestão Pública; • Acompanhamento do Secretário Nacional de Justiça do Brasil, em visita à DRCentro e instituições de Coimbra, no contexto do II Seminário Luso Brasileiro sobre Tráfico de Pessoas e Imigração Ilegal, organizado pela Direcção Nacional do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras; • Participação da Directora Regional do Centro em programa televisivo, em representação do SEF, no âmbito de actividades identificadas pela DGAI a desenvolver no contexto do Grupo de Trabalho Ministerial relativo à execução do III Plano para a Igualdade e Género; • Participação no 2º Fórum Distrital de Segurança de Coimbra; • Deslocação de 2 funcionárias da CAIF, durante um mês, para o Consulado de Cabo Verde, para efeitos de emissão de Pareceres de Visto; • Colaboração com Espaço t – Associação para o Apoio à Integração Social e Comunitária no Projecto + Igualdade; • Organização e Coordenação da OGI Maresia, envolvendo meios humanos e materiais da generalidade dos departamentos operacionais do SEF, e com a colaboração de elementos da PSP, GNR e Polícia Marítima, a nível nacional (foram envolvidos 182 Inspectores do S.E.F, 155 elementos da P.S.P., 228 militares da G.N.R. e 72 elementos da P.M). No total foram identificados 10.397 cidadãos, dos quais 1.476 são cidadãos estrangeiros e foram fiscalizadas 2917 viaturas, 51 embarcações e 186 entidades patronais. |

Direcção Regional de Lisboa, Vale do Tejo e Alentejo

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|---|
| 1. Implementação do sistema Workflow em toda a DRLVTA. | Tornar mais eficiente o trabalho de atendimento e a consequente instrução processual, optimizando os meios humanos. Acção a implementar até ao final do ano em todos os locais de atendimento. | Objectivo superado Apesar da quebra acentuada na capacidade de atendimento (na ordem dos 45 a 50%) relativamente a 2008, actualmente e com o novo posicionamento e rentabilização de todos os quiosques disponíveis, a capacidade de atendimento instituída à data de implementação do SIGAP está superada. |
| 2. Diminuição relativamente aos prazos legais nos processos trabalhados em Workflow. | Diminuição do tempo de instrução em pelo menos 10% face aos valores de 2008 | Objectivo atingido Com o novo reposicionamento e total utilização dos quiosques foi possível reduzir o tempo de atendimento, com a realização pelo mesmo funcionário de todas as tarefas (digitalização documental e recolha de dados biométricos). |
| 3. Implementação do plano de classificação documental elaborado pelo MAI. | Implementação do plano até ao final do ano em todos os departamentos da DRLVTA | Objectivo não atingido <u>Dependente</u> de conclusão do desenvolvimento de aplicação informática de gestão documental adjudicada a empresa privada. |
| 4. Desenvolvimento (em cooperação com a DCI e o DIPD) do novo modelo de Cartão de Residente de cidadãos da EU e seus familiares. | A implementar até ao final do ano de 2009 | Objectivo atingido Foi elaborada proposta pelo Chefe do NRAIP quanto ao um Programa integrado de emissão e inserção no SII dos CR's, estando em análise de implementação na DCI |
| 5. Libertar espaço ocupado com arquivos através do expurgo e microfilmagem de processos. | Libertação de pelo menos 20% do espaço ocupado por arquivos | Objectivo superado Foram microfilmados os processos de 2003, iniciou-se a digitalização de 2009, e eliminaram-se os processos microfilmados em 2008, tendo-se libertado cerca de 23% do espaço, o qual foi ocupado de imediato |
| 6. Incremento da actividade fiscalizadora, nomeadamente ao nível da verificação da legalidade das relações laborais que envolvem cidadãos estrangeiros, reforçando a colaboração com outros organismos públicos. | Aumento em 10% das acções de fiscalização realizadas em colaboração com outros organismos, face aos valores de 2008. | Objectivo superado Aumento das acções de fiscalização conjuntas bem como um aumento de 51,2% dos cidadãos estrangeiros identificados. |

Direcção Regional da Madeira

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|--|--|---|
| 1. DRIF – Aumento da actividade fiscalizadora | Aumento em 5% do número de cidadãos estrangeiros identificados relativamente a 2008. | Objectivo superado 749 cidadãos estrangeiros identificados em 2009 (555 em 2008) = + 34,95% |
| 2. DRIF – Rentabilização da informação associada à imigração ilegal e tráfico de pessoas resultante da actividade do Serviço | Aumento de 5% do número de registos iniciados por esta via relativamente a 2008. | Objectivo superado 8 inquéritos registados por esta via (5 em 2008) = + 60% |
| 3. NRA – Redução de custos inerentes ao funcionamento administrativo | Diminuição em 3% dos custos com material de escritório relativamente a 2008. | Objectivo superado 2.865,77€ gastos em 2009 com material de escritório (2.992,75€ em 2008) = - 4,24% |
| 4. NRA – Redução de custos inerentes à actividade operacional | Diminuição de 3%, em euros, dos gastos em combustível relativamente a 2008. | Objectivo superado 11.525,83€ gastos em combustível em 2009 (15.414,79€ em 2008) = - 25,23% |
| 5. Postos de Fronteira – Aumento da validação e verificação no controlo de passageiros | Aumento de 10% relativamente a 2008. | Objectivo superado Em 2009 foram controlados 61,98% dos 485 817 passageiros registados (em 2008, 45,17% dos 685 361 passageiros) = + 16,81% do total de passageiros controlados |

Direcção Regional do Norte

| Designação | Objectivos/Resultados a atingir | Resultados Alcançados |
|-----------------|--|--|
| 1. Fiscalização | Identificação e fiscalização de situações de imigração ilegal, com especial incidência no combate à imigração ilegal e ao tráfico de pessoas | Objectivo superado Em 2008 foram registados 12 inquéritos crime com origem em recolha de informação interna. Em 2009 esse número subiu para 15, o que representa um acréscimo de 12.5%, o que supera largamente o objectivo. O nº de cidadãos estrangeiros fiscalizados em 2008 foi de 898, tendo em 2009 sido de 2417, ie, um acréscimo de 270%. |
| 2. Documentação | Consolidação do esforço de desburocratização e de eficiência na instrução processual | Objectivo superado Prazo médio de concessão de autorização de residência que em 2008 foi de 19 dias passou em 2009 para 15 dias, o que representa um decréscimo de 21%. |
| 3. Atendimento | Melhoria das condições de trabalho e de atendimento ao público, através das medidas que se entendam necessários (desde a implementação de MSWait até à mudança de instalações) | Objectivo superado Todos os postos de atendimento desta DRN estão equipados com o sistema MS wait ou equiparado (caso das LC de Braga e Porto e CNAI/Porto). Em Janeiro de 2009 o sistema foi operacionalizado na Delegação de Viana de Castelo. As instalações do posto de atendimento da LC/Porto foram ampliadas em 2009 proporcionando uma melhoria significativa nas condições de trabalho dos funcionários e também para os utentes. |

| Observações |
|---|
| Em termos de instalações subsiste a questão da sede da DRN, que não tem dignidade para albergar o SEF, nem permite condições de trabalho dignas para os funcionários, nem dá uma imagem, às entidades externas que nos visitam, consentânea com a realidade actual do Serviço. A DRN apresentou uma proposta de novas instalações, modernas e com todos os requisitos necessários, que se encontra para parecer na DGTf. |

ANEXO 3

Balanço Social

Índice

| | |
|--|-----|
| Índice | 126 |
| Introdução..... | 129 |
| Estrutura orgânica | 129 |
| Recursos humanos: efectivo, género, carreiras e vínculos | 132 |
| Estrutura etária | 134 |
| Antiguidade na função pública..... | 134 |
| Estrutura habilitacional..... | 135 |
| Admissões | 136 |
| Saídas definitivas | 136 |
| Absentismo | 137 |
| Actividade Sindical e Horas não trabalhadas | 139 |
| Férias..... | 140 |
| Formação | 140 |
| Horários..... | 141 |
| Encargos com pessoal..... | 142 |
| Indicadores sociais..... | 143 |
| Conclusões | 144 |
| ANEXOS | 147 |
| Anexo 1 – Categorização dos motivos de ausência | 147 |

Ficha Técnica

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

Chefe do Departamento: João Ataíde

Chefe do Núcleo de Planeamento: Maria José Torres

Apoio Técnico:

Alexandra Ramos Bento (NP)

Luís Azambuja Martins (NP)

Pedro Dias (NP)

Rui Machado (NP)

Ana Paula Gouveia (DCGA/DGARH)

Teresa Arteiro (DCI)

Apoio Administrativo

Carla Francisco

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

Contactos

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

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

Página propositadamente deixada em branco

Introdução

O Balanço Social constitui-se como um instrumento de gestão e planeamento estratégico revelador da actuação da organização em torno das noções de responsabilidade social e transparência da informação em matéria de recursos humanos. Com a publicação do Decreto-Lei n.º 196/96, de 9 de Outubro, este documento assumiu um carácter obrigatório para a generalidade dos organismos da Administração Pública.

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

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

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

Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, 31 de Março de 2010

O Director Nacional

Manuel Jarmela Palos

Página propositadamente deixada em branco

Estrutura orgânica

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

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

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

Recursos humanos: efectivo, género, carreiras e vínculos

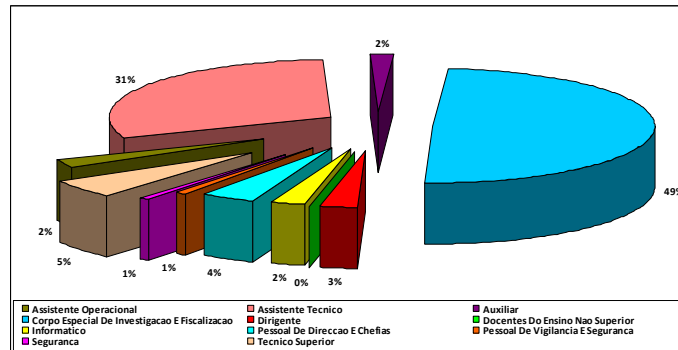
O ano de 2009 ficou marcado pela transição de pessoal ao abrigo da Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Fevereiro. Nesta medida, assinala-se a extinção da carreira de apoio à investigação e fiscalização.

Por outro lado, no ano em análise foi solucionado um dos constrangimentos que há muito condicionava o funcionamento do SEF, designadamente a transição de vínculos temporários para uma situação duradoura, precedida de procedimento concursal, com a consequente mudança em termos motivacionais destes largo conjunto de colaboradores.

Outro aspecto a salientar reside na redução do número de efectivos. Com efeito, o número total de colaboradores do SEF em 31/12/2009 era de 1435 funcionários (1478 em 2008, o que representa um decréscimo de cerca de 3%), com uma repartição por género feminino de 662 (691) e masculino de 773 (787) trabalhadores.

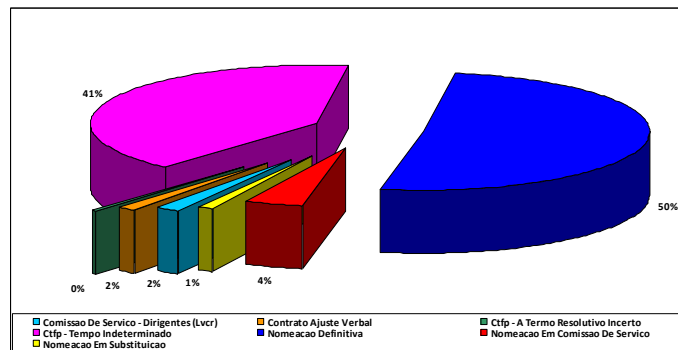
A distribuição por carreira é claramente marcada com a preponderância da carreira de investigação e fiscalização, com 709 elementos (repartição por género: feminino 140; masculino 569), correspondendo a cerca de 49% dos efectivos totais (Figura 1). A carreira com a segunda maior representatividade é a de assistente técnico, com 438 elementos repartição por género: feminino 356; masculino 82), ascendendo a cerca de 31% do efectivo. Com cerca de 5% do efectivo, a terceira carreira mais relevante é a técnica superior, com 77 colaboradores (59 do género feminino e 18 de masculino).

Figura 1 – Colaboradores por Carreira



Por tipo de vínculo jurídico de emprego, a mais relevante é a nomeação definitiva com cerca de 50% dos efectivos, num total de 729 colaboradores (1 059 no ano transacto). Com cerca de 41% evidencia-se o regime de contrato de trabalho em funções públicas (CTFP) por tempo indeterminado, num total de 585 colaboradores. O regime de comissão de serviço representa 4%, o que totaliza 59 colaboradores.

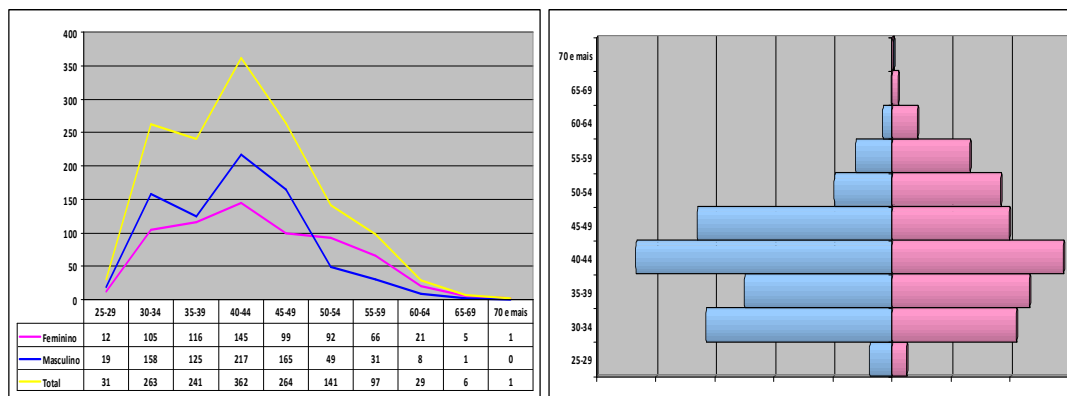
Figura 2 – Vínculo jurídico dos colaboradores



Estrutura etária

Cerca de 72% dos colaboradores (1161) do SEF têm até 49 anos de idade. A média de idades é de 42,97 anos, sendo que metade dos funcionários tem até 42,69 anos (mediana).

Figura 3 – Estrutura e Pirâmide Etária



Quanto à dispersão das idades face à média, o desvio padrão é de 8,20 anos. Considerando a amplitude interquartis de cerca de doze anos, metade dos colaboradores tem idade entre os 36,07 anos (Quartil 1) e os 48,23 (Quartil 3).

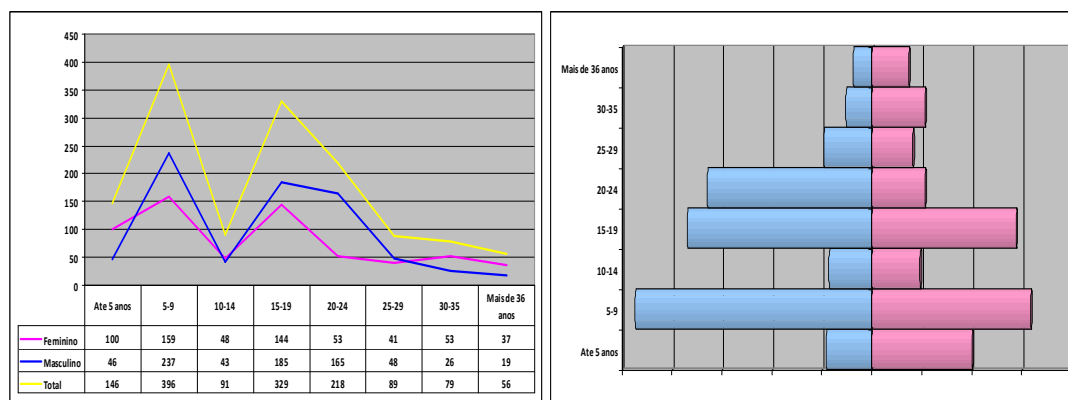
Atentas as curvas da idade, o género masculino representa melhor a tendência da estrutura etária total, o que evidencia uma estrutura mais linear em termos de idade dos colaboradores de sexo feminino.

Antiguidade na função pública

Como reflexo da juventude dos colaboradores do SEF, 68,5% dos trabalhadores tem uma antiguidade de menos de 20 anos como funcionários ou agentes públicos (962), sendo a classe dos 15 aos 19 anos a mais frequente.

Relembra-se o facto de no corrente ano ter ocorrido a transição de elementos que estavam com regime de contrato a termo determinado para o regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado (com o necessário procedimento concursal). Assim, estes colaboradores passaram a ser contabilizados em termos de antiguidade. No entanto, a sua antiguidade não reflecte a experiência acumulada no período de vigência dos contratos a termo.

Figura 4 – Antiguidade da Função Pública



A média de antiguidade dos colaboradores é de 17,96 anos, sendo que metade dos trabalhadores tem até 18,21 anos de trabalho. A dispersão face à média é de 16,92 anos (desvio padrão), sendo a amplitude interquartil de cerca de 17 anos. Assim, metade dos colaboradores tem entre 6,06 (Quartil 1) e 23,07 anos (Quartil 3) de antiguidade.

Estrutura habilitacional

Da figura 5 pode estatuir-se que 164 colaboradores têm a Escolaridade Obrigatória ou menos (11,43%, representando um decréscimo face à ponderação do ano anterior: 13,5%), 800 têm habilitação ao nível do ensino secundário (55,75, um aumento proporcional face ao ano anterior: 54,1%) e 471 têm habilitação superior (32,82%, o que significa um ligeiro acréscimo face à ponderação no anterior 32,4%,)⁶⁴.

⁶⁴ De notar que a escolaridade obrigatória e o ensino secundário sofreram alterações com a Lei de Bases do Sistema Educativo (Lei n.º 46/86, de 14 de Outubro), tendo a escolaridade obrigatória passado a nove anos, quando era de seis anos anteriormente (e antes de 1972 – “Reforma Veiga Simão” – era de quatro anos) e o ensino secundário era de dois anos. No ano de 2009 foi publicada a lei que alarga a escolaridade

Figura 5 – Nível Habilitacional e Género

| Nível habilitacional | Feminino | Masculino | Total |
|-----------------------------|------------|------------|-------------|
| Mestrado | 2 | 3 | 5 |
| Licenciatura | 235 | 205 | 440 |
| Bacharelato | 14 | 12 | 26 |
| Doze anos de escolaridade | 193 | 348 | 541 |
| Onze anos de escolaridade | 97 | 162 | 259 |
| Nove anos de escolaridade | 55 | 18 | 73 |
| Seis anos de escolaridade | 30 | 15 | 45 |
| Quatro anos de escolaridade | 36 | 10 | 46 |
| Total | 662 | 773 | 1435 |

Admissões

No ano em análise verificaram-se apenas sete novas admissões no SEF (figura 6).

Figura 6 – Admissões: Grupo Profissional e Género

| Grupo Profissional | Feminino | Masculino | Total |
|-----------------------------------|----------|-----------|----------|
| Técnico Superior | 2 | 1 | 3 |
| Auxiliar | 1 | 0 | 1 |
| Assistente Técnico | 0 | 2 | 2 |
| Pessoal de Vigilância e Segurança | 0 | 1 | 1 |
| Total | 3 | 4 | 7 |

Saídas definitivas

As saídas de efectivos em 2009 totalizaram 65 colaboradores (figura 7). Quanto aos motivos das saídas, o mais relevante foi a cessação da situação transitória no SEF (fim de comissão de serviço, regime de substituição, requisição ou destacamento), justificando 25 saídas definitivas.

obrigatória para 12 anos (Lei n.º 85/2009, de 27 de Agosto. Para os efeitos do Balanço Social foi considerada Escolaridade Obrigatória a frequência de nove anos, por não haver ainda qualquer colaborador do SEF que esteja abrangido por este último diploma.

Figura 7 – Saídas: Grupo Profissional e Género

| Grupo Profissional | Motivo | Saídas |
|--|---------------------------------------|---------------|
| Dirigente | Início ou fim de situação transitória | 4 |
| | Outros Motivos | 1 |
| Técnico Superior | Aposentação Antecipada | 1 |
| | Início ou fim de situação transitória | 3 |
| Técnico | Rescisão | 1 |
| Pessoal de Direcção e Chefias | Aposentação Antecipada | 1 |
| Auxiliar | Aposentação Normal | 1 |
| | Outros Motivos | 5 |
| Docentes Do Ensino Não Superior | Início ou fim de situação transitória | 1 |
| Corpo Especial de Investigação e Fiscalização | Início ou fim de situação transitória | 5 |
| | Licença sem Vencimento | 1 |
| | Aposentação Normal | 1 |
| | Falecimento | 2 |
| Segurança | Início ou fim de situação transitória | 1 |
| | Outros Motivos | 1 |
| Pessoal de Apoio à Investigação e Fiscalização | Fim de Contrato Trabalho Termo Certo | 1 |
| Pessoal Não Docente Do Ensino Não Superior | Outros Motivos | 1 |
| Assistente Técnico | Início ou fim de situação transitória | 1 |
| | Aposentação Antecipada | 4 |
| | Aposentação Normal | 2 |
| | Aposentação Por Limite De Idade | 1 |
| | Demissão | 3 |
| | Falecimento | 1 |
| | Início ou fim de situação transitória | 19 |
| | Outros Motivos | 2 |
| Assistente Operacional | Aposentação Antecipada | 1 |
| Total | | 65 |

Absentismo

O absentismo é definido pelas “ausências do trabalhador durante o período normal de trabalho a que está obrigado, devendo atribuir-se todas essas ausências ao trabalhador, independentemente das suas causas e de se converterem em faltas justificadas ou não”⁶⁵. Esta realidade, com reflexo efectivo no normal funcionamento dos organismos, tem de considerar, por um lado, a condição humana e, por outro, as atitudes e valores individuais e sociais perante o trabalho.

⁶⁵ DEPARTAMENTO DE ESTUDOS, ESTATÍSTICA E PLANEAMENTO / MSST, O absentismo nas empresas com 100 e mais pessoas, 2002, disponível em http://www.ishst.pt/downloads/content/estudo_absentismolaboral.pdf

O número de ausências do trabalho no SEF ascendeu a 29 444,5 dias no ano de 2009. Por género, a incidência é maior no sexo feminino, com 19 339,5 dias de ausência (65,7%), face a 10 105 dias de ausência dos colaboradores masculinos (34,3%). Assim, em média, as colaboradoras femininas faltaram cerca de 29 dias, ao passo que os colaboradores masculinos ausentaram-se do trabalho cerca de 13 dias em 2009. Assim, em média, cada colaborador faltou 20,5 dias.

Quanto aos motivos mais relevantes, a doença foi a justificação mais expressiva, representando cerca de 64% das ausências ao trabalho (figura 8). Uma análise dos motivos por género revela para as colaboradoras a preponderância da justificação doença (20,2 dias/ano) e licenças de natureza familiar (maternidade, casamento, amamentação) (4,2 dias/ano). Em relação à assistência na doença a familiares, este motivo justifica cerca de 13,2 dias das ausências em 2009, sendo mais relevante nos colaboradores de género feminino que nos de sexo masculino.

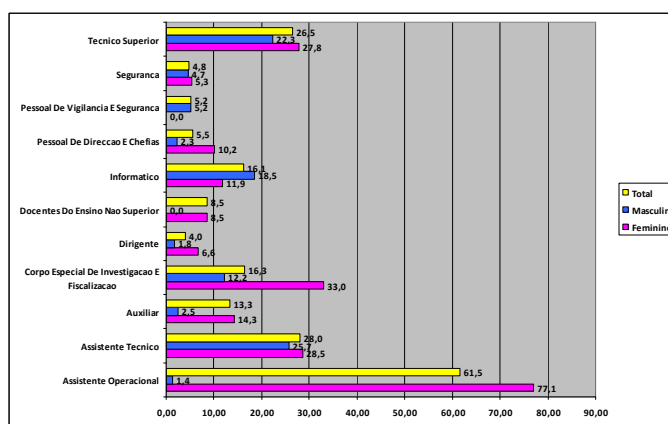
Figura 8 – Ausências: Motivos e Repartição por Género

| Motivo ⁶⁶ | Feminino | | Masculino | | Total | |
|--|----------------|---------------|--------------|---------------|----------------|---------------|
| | Faltas | Dias/efectivo | Faltas | Dias/efectivo | Faltas | Dias/efectivo |
| Assistência na Doença (familiares) | 1612 | 2,4 | 404 | 0,5 | 2016 | 1,4 |
| Diversas | 68,5 | 0,1 | 81 | 0,1 | 149,5 | 0,1 |
| Doença | 13391 | 20,2 | 5570,5 | 7,2 | 18961,5 | 13,2 |
| Educação e Formação | 483 | 0,7 | 735 | 1,0 | 1218 | 0,8 |
| Falecimento De Familiar | 150 | 0,2 | 150 | 0,2 | 300 | 0,2 |
| Família | 2778 | 4,2 | 1190 | 1,5 | 3968 | 2,8 |
| Injustificadas | 0 | 0,0 | 182 | 0,2 | 182 | 0,1 |
| Licença sem Vencimento | 294 | 0,4 | 653 | 0,8 | 947 | 0,7 |
| Por conta de férias ou com perda de vencimento | 560 | 0,8 | 216,5 | 0,3 | 776,5 | 0,5 |
| Por motivos não imputáveis | 2 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 0,0 |
| Suspensão de Funções | 0 | 0,0 | 923 | 1,2 | 923 | 0,6 |
| Total | 19338,5 | 29,21 | 10105 | 13,07 | 29443,5 | 20,52 |

⁶⁶ Ver Anexo 1 – Categorização dos motivos de ausência

A carreira de assistente operacional evidencia-se por um número elevado de faltas, justificado na sua grande maioria pelo motivo de doença (61,5 dias/ano). À excepção desta carreira, em termos médios, nas demais não são ultrapassados os 30 dias. No entanto, é de assinalar as carreiras de assistente técnico (28,0 dias/ano) e a de técnico superior (26,5 dias/ano). Quanto à carreira de investigação e fiscalização evidencia-se o número de faltas do género feminino (33,0 dias/ano).

Figura 9 – Ausências por Carreira



Actividade Sindical e Horas não trabalhadas

No SEF, cerca de 59% dos colaboradores estão sindicalizados, totalizando 845 elementos.

Figura 10 – Ausências: Motivos e Repartição por Género

| Sindicato | Colaboradores Sindicalizados | Proporção no Total de Colaboradores |
|---|------------------------------|-------------------------------------|
| Sindicato da Carreira de Investigação E Fiscalização do SEF | 707 | 49,27% |
| Sindicato dos Trabalhadores do SEF | 62 | 4,32% |
| Sindicato dos Trabalhadores da Função Pública (Zona Sul, Açores, Centro, Norte) | 56 | 3,90% |
| Sindicato dos Quadros Técnicos do Estado | 11 | 0,77% |
| Outros Sindicatos | 9 | 0,63% |
| TOTAL | 845 | |

Quanto às horas não trabalhadas por motivos relacionados com a representatividade laboral; isto é, actividade sindical e greve ascenderam a 931 horas, repartidas respectivamente em 924 e 7 horas por cada item.

Salienta-se o facto de a carreira de investigação e fiscalização, enquanto maior grupo profissional do SEF, contribuir com 819 horas, cerca de 88% do total.

Férias

As férias gozadas pelos colaboradores do SEF totalizaram 37 588,5 dias, o que significa um exercício daquele direito de cerca de 26 dias por funcionário. Por género, o sexo feminino gozou em média 25,8 dias e o masculino 26,6 dias.

Formação

No ano de 2009 foram realizados 92⁶⁷ cursos de formação, repartidos pelas seguintes áreas temáticas:

- Técnica/Operacional
- Informática (utilizador e profissional)
- Comportamentais (Liderança; Comunicação Pessoal; Gestão de Conflitos; etc.)
- Ciências Jurídicas
- Gestão e Administração (Qualidade; Administração; Recursos Humanos, Gestão Pública; Financeira; Contabilidade)
- Línguas Estrangeiras
- Formação para Formadores

⁶⁷ No Relatório de Segurança Interna foi veiculado o valor de 55 cursos de formação, correspondentes a 315 acções de formação cursos, acrescendo 11 acções de auto-formação. Tal discrepância prende-se com o registo de acções frequentadas e não contabilizadas no sistema de gestão de formação (GESFORMAÇÃO). No Relatório de Actividades do SEF será dada maior ênfase à dimensão da formação no SEF.

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

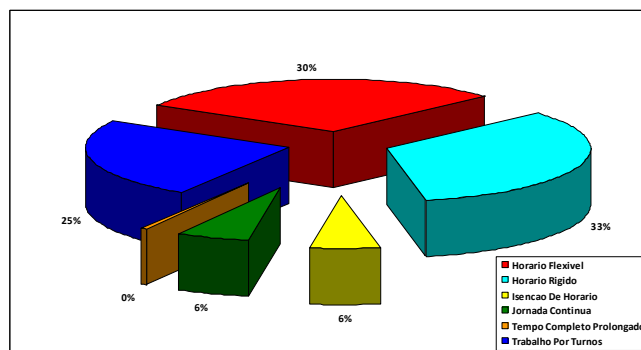
Figura 11 – Formação Profissional

| Duração | Interna | Externa | Total |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|
| Menos de 30 horas | 54 | 19 | 73 |
| De 30 a 59 horas | 8 | 11 | 19 |
| Total | 62 | 30 | 92 |

Horários

O regime de horário mais representativo no SEF é o rígido (480 colaboradores, representando cerca de 33% do total). O horário flexível, com 431 colaboradores (30%), e o trabalho em regime de turnos, com 352 funcionários (25%), são os tipos de horário seguidamente mais representativos (figura 12).

Figura 12 – Distribuição por Horário

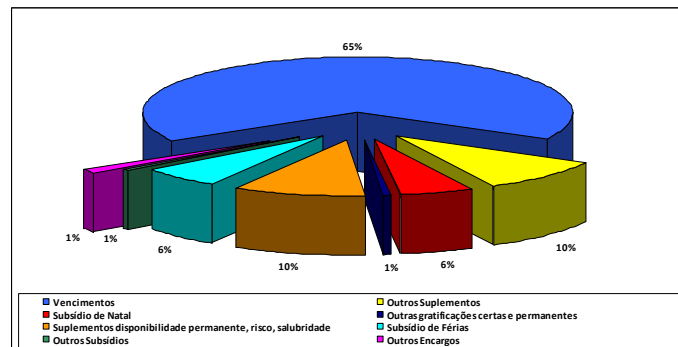


Considerando a distribuição das carreiras por tipo de horário, o horário rígido é maioritariamente atribuído aos assistentes técnicos (374). O horário flexível e em regime de turnos constituem as formas de trabalho mais representativas do corpo especial de investigação e fiscalização (com 370 e 334 colaboradores, respectivamente). O regime de isenção de horário é quase exclusivo do pessoal dirigente, de direcção e chefia (82 colaboradores).

Encargos com pessoal

Os encargos com o pessoal ascenderam a 43 363 797,76 euros (um acréscimo de cerca de 4% face ao ano anterior). Deste montante, cerca de dois terços foram referentes ao pagamento de vencimentos, num valor total de 28 726 044,90 euros.

Figura 13 – Encargos com Pessoal



Saliente-se ainda que os encargos decorrentes da prestação Suplementos disponibilidade permanente, risco, salubridade ascenderam a 4 364 768,83 euros, representando cerca de 10% do total dos encargos com pessoal.

Indicadores sociais

Neste capítulo são apresentados alguns indicadores sociais.

Figura 14 – Indicadores Sociais do SEF

| RÁCIOS | FÓRMULA | INDICADOR |
|---|--|------------------|
| Taxa de Feminização | $\Sigma \text{ Mulheres} / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$ | 46,13% |
| Taxa de Masculinização | $\Sigma \text{ Homens} / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$ | 53,87% |
| Taxa de Feminização (CIF) | $\Sigma \text{ Mulheres (CIF)} / \Sigma \text{ Efectivos (CIF)} * 100$ | 19,75% |
| Taxa de Masculinização (CIF) | $\Sigma \text{ Homens (CIF)} / \Sigma \text{ Efectivos (CIF)} * 100$ | 80,25% |
| Índice de Tecnicidade (com dirigentes) | $(\Sigma \text{ Dirigentes} + \Sigma \text{ Direcção e Chefias} + \Sigma \text{ Técnicos Superiores}) / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$ | 12,13% |
| Índice de Tecnicidade (sentido estrito) | $\Sigma \text{ Técnicos Superiores} / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$ | 5,37% |
| Índice de Especificidade (sentido lato) | $(\Sigma \text{ Dirigentes} + \Sigma \text{ Direcção e Chefias} + \Sigma \text{ CIF} + \Sigma \text{ CVS} + \Sigma \text{ Seg.}) / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$ | 57,63% |
| Índice de Especificidade (sentido estrito) | $\Sigma \text{ CIF} / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$ | 49,41% |
| Nível Médio Etário | $\Sigma \text{ Idades} / \Sigma \text{ Efectivos}$ | 42,97 |
| Nível Médio de Antiguidade na Administração Pública | $\Sigma \text{ Antiguidades} / \Sigma \text{ Efectivos}$ | 17,96 |
| Taxa de Formação Superior | $(\Sigma \text{ Mestrado} + \Sigma \text{ Licenciatura} + \Sigma \text{ Bacharelato}) / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$ | 32,82% |
| Taxa de Escolaridade < = 6 anos | $\Sigma < = 6 \text{ anos escolaridade} / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$ | 6,34% |
| Taxa de Escolaridade = 9 anos | $\Sigma 9 \text{ anos escolaridade} / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$ | 5,09% |
| Taxa de Escolaridade = 11 anos | $\Sigma 11 \text{ anos escolaridade} / \Sigma \text{ Efectivos} * 99$ | 18,05% |
| Taxa de Escolaridade = 12 anos | $\Sigma 12 \text{ anos escolaridade} / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$ | 37,70% |
| Índice de Admissão | $\Sigma \text{ Admissões} / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$ | 5,51% |
| Índice de Saídas | $\Sigma \text{ Saídas} / \Sigma \text{ Efectivos} * 100$ | 4,53% |
| Taxa de Absentismo ⁶⁸ | $\Sigma \text{ Ausências} / (\Sigma \text{ Efectivos} * \text{Dias de Trabalho}) * 100$ | 9,12% |

⁶⁸ Foram considerados 225 dias de trabalho, assumindo 250 dias úteis deduzidos de 25 dias de férias.

Conclusões

A extinção da carreira de apoio à investigação e fiscalização, por força da entrada em vigor da Lei n.º 12-A/2008, de 27 de Fevereiro, e a transição de vínculos temporários para uma situação duradoura, abrangendo cerca de 130 colaboradores constituem os aspectos mais relevantes na caracterização dos recursos humanos do SEF em 2009.

No final do ano de 2009, o efectivo do SEF era constituído por 1 435 colaboradores (1 478 no ano anterior), o que representa um decréscimo de cerca de 3% face ao ano anterior. Por género, a repartição é muito próxima da paridade, com 46,13% de colaboradores do sexo feminino e 53,87% do masculino.

O efectivo do SEF é caracterizado, para além de um equilíbrio da distribuição dos colaboradores por género e por um quadro jovem, com um média de idades de 42,97 anos (mediana de 42,69). De salientar que 75% dos colaboradores do SEF têm uma idade até aos 48,23 anos, concentrando-se metade dos efectivos entre esta idade e os 36,07 anos.

Não obstante a juventude dos colaboradores do SEF, saliente-se que o nível experiência, medido pela antiguidade, atinge um valor médio de 17,96 anos (mediana de 18,21). Com efeito, metade do efectivo do SEF tem uma antiguidade entre os 6,06 e os 23,07 anos.

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

O nível técnico do SEF é de 12,13%, existindo um nível de especificidade (corpos especiais) de 57,63%, revelador da dotação e adequação de colaboradores à prossecução da missão e objectivos do Serviço.

O nível de habilitações dos colaboradores é elevado, porquanto cerca de 33% dos efectivos têm formação de nível superior e cerca de 43% possuem uma habilitação de nível secundário.

Para os próximos anos, perspectiva-se o reforço das qualificações dos colaboradores do SEF, como se pode estatuir das ausências do trabalho por motivos de educação e formação (1218 dias), acrescentando a alteração ao estatuto de pessoal, em que a habilitação literária mínima exigível para o ingresso na carreira de investigação e fiscalização passou a ser a licenciatura.

No que respeita à redução do quadro de efectivos do SEF, evidencia-se um reduzido número de admissões (7 colaboradores) e um número assinalável de saídas definitivas (53).

Quanto ao absentismo, a taxa de ausências foi de 9,12%, revelando cerca de 20,5 faltas por pessoa/ano, justificadas por motivos de doença (cerca de 64%) e licenças de apoio à família (maternidade, casamento) (cerca de 20%).

No que concerne à formação, da avaliação à execução do Plano de Formação para 2009, o qual abrangeu a totalidade do efectivo do SEF, salientam-se a 31 098 horas ministradas. Este valor reporta-se a um total de 55 cursos, a que correspondem 315 acções de formação, que beneficiaram 2 455 formandos, em diversas áreas temáticas.

Os regimes de horário de trabalho mais relevantes no SEF são o rígido (33% do efectivo), o flexível (30% dos colaboradores) e por turnos (25% dos funcionários). A carreira de investigação e fiscalização, pela natureza das suas funções, desempenha a sua actividade nos regimes de horário flexível e por turnos.

Os encargos com o pessoal ascenderam a 43 363 797,76 euros, 65% dos quais foram destinados ao pagamento de vencimentos. A restante despesa cobriu encargos com subsídios, suplementos e gastos diversos com pessoal.

Na gestão e valorização dos recursos humanos, perspectiva-se para 2010 a conclusão do procedimento concursal tendente à admissão de elementos para a categoria de inspector adjunto da carreira de investigação e fiscalização. Por outro lado, a qualificação dos funcionários permanecerá um dos vectores de actuação do SEF, cuja homologação do curso de formação de formadores ministrado pelo Serviço contribuirá para a prossecução daquele desígnio.

ANEXOS

Anexo 1 – Categorização dos motivos de ausência

| Categoria | Motivo |
|---|--|
| Assistência na Doença (familiares) | Assist. A Fam. Doentes < 10 Anos - Regime Jurídico Seg. Social |
| | Assistência A Fam. Doentes > 10 Anos - Reg. Jur. Seg. Soc. |
| | Assistência A Familiares Doentes < 10 Anos |
| | Assistência A Familiares Doentes > 10 Anos |
| | Falta Por Hospitalização Familiar < 10 Anos |
| | Trat. Ambulatório A Familiares Doentes Ou Def. < 10 Anos |
| Diversas | Cumprimento De Obrigações |
| | Cumprimento De Obrigações - Meio Dia |
| | Deslocação À Escola |
| | Dispensa Exerc Act Prof \ Lei Eleitoral - Meio Dia |
| | Dispensa Exercício Activ. Profissional\ Lei Eleitoral |
| | Dispensa Membros Das Mesas Das Assembleias De Voto |
| | Dispensa Por Conta De Trabalho Extraordinário |
| | Doação De Sangue Ou Socorrismo |
| Prestação De Provas De Concurso | |
| Doença | Acidente De Serviço |
| | Credito Anual Consultas Medicas/Exames |
| | Dispensa Consulta Pré-natal, Amamentação E Aleitação |
| | Doença |
| | Doença - Deficientes |
| | Doença - Regime Jurídico Da Segurança Social |
| | Doença Prolongada |
| | Internamento Hospitalar |
| | Licença Em Situação De Risco Clínico Durante A Gravidez |
| | Licença Por Interrupção De Gravidez |
| | Licença Por Motivo De Aborto |
| | Maternidade - Situações De Risco |
| | Tra. Ambulatório A Familiares Doentes Ou Def. > 10 Anos |
| | Trat. Ambul. Devido A Doença Ou Deficiência – Meio-Dia |
| Tratamento Ambulatório Devido A Acidente De Serviço | |
| Tratamento Ambulatório Devido A Doença Ou Deficiência | |
| Educação e Formação | Licença - Trabalhador Estudante |
| | Participação Em Congressos E Seminários |
| | Trabalhador Estudante |
| Falecimento De Familiar | Falecimento De Familiar |

| Categoria | Motivo |
|---|---|
| Família | Casamento |
| | Consultas Pré-natais E Amamentação |
| | Licença Parental Complementar Em Qualquer Das Modalidades |
| | Licença Parental De 15 Dias |
| | Licença Parental De 5 Dias |
| | Licença Parental Inicial |
| | Licença Parental Inicial - Mãe |
| | Licença Parental Inicial -Pai |
| | Maternidade Ou Paternidade |
| | Maternidade Ou Paternidade - Regime Jurídico Seg. Social |
| | Nascimento |
| Injustificadas | Injustificadas |
| Licença Sem Vencimento | Licença Sem Vencimento Ate 90 Dias |
| | Licença Sem Vencimento Por 1 Ano |
| Por conta do período de férias ou com perda de vencimento | Falta Com Perda De Vencimento |
| | Meio-dia Por Conta Do Período De Ferias Do Ano Corrente |
| | Meio-dia Por Conta Do Período De Ferias Do Ano Seguinte |
| | Por Conta Do Período De Ferias Do Ano Corrente |
| Por Motivos Não Imputáveis | Por Motivos Não Imputáveis |
| | |
| Suspensão de Funções | Suspensão Preventiva |
| | Suspensão Preventiva Por Ordem Judicial |