

Exmo. Senhor
Chefe do Gabinete
de S. Exa. a Ministra Adjunta e dos Assuntos
Parlamentares
Palácio de São Bento
1249-068 Lisboa

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
1692/2023	30-08-2023	Nº: 9054/2023 ENT.: PROC. Nº: 868.01	2-11-2023

ASSUNTO: Pergunta 1945/XV/1ª, de 30 de agosto de 2023

Em resposta à Pergunta Parlamentar n.º 1945/XV/1.ª, somos a informar que o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) deparou-se com alguns constrangimentos originados pelo elevado e crescente número de solicitações dos cidadãos migrantes, a que somou uma contínua recuperação de pendências (muitas, também, em resultado do impacto da pandemia Covid-19 no serviço público).

Em outubro de 2022, o Centro de Contacto do SEF registou uma sobrecarga de chamadas, tendo sido registadas, num único dia, mais de 29 milhões de tentativas de chamadas, entre as 08h00 e as 20h00, a grande maioria com origem em serviços disponíveis na Internet ou em aplicações móveis que permitem remarcação automática e que acabam por sobrecarregar o sistema.

Como forma de mitigar o problema, foi implementado, para alguns assuntos, o modelo de atendimento convocado pelo próprio SEF, como, por exemplo, a atribuição de novas autorizações de residência, em que os requerentes são chamados pela ordem cronológica da apresentação dos pedidos. Também ao nível das renovações da Autorizações de Residência, a funcionalidade “Renovação Automática” permitiu a renovação online de mais de 370 mil títulos de residência, sem necessidade de deslocação presencial a um balcão de atendimento.

Entre janeiro e outubro, foram efetuados 261 887 agendamentos, mais 38 281 do que em 2022.

No que concerne à abertura de vagas para Reagrupamento Familiar, importa referir que, não obstante a mesma ter ocorrido em outubro de 2022, foram preenchidas vagas até final de março de 2023 (vagas ocupadas entre OUT22 a 31MAR23 – 19.801 Agendamentos). Desde 1 de abril, foram ainda efetuados mais de 650 agendamentos (entre 01ABR23 a 08SET23) para situações de urgência devidamente fundamentadas. Acresce referir que durante a semana de 11-15 setembro foram abertas cerca de 500 vagas para reagrupamento familiar.

Por outro lado, de janeiro a setembro, o Centro de Contacto do SEF atendeu cerca de 500 mil chamadas. Foi, ainda, dada resposta a mais de 400 mil e-mails, superando o total de emails respondidos no ano de 2022 (320 mil).

Com a reestruturação do sistema de fronteiras que veio criar um novo paradigma ao nível do acolhimento, integração e asilo, as Autorizações de Residência são, agora, tratadas pela Agência para a Integração, Migrações e Asilo (AIMA) e pelo Instituto dos Registos e do Notariado (que trata das renovações).

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

Vítor Teixeira de Sousa