

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

SUA REFERÊNCIA
1503/2022

SUA COMUNICAÇÃO DE
10-11-2022

NOSSA REFERÊNCIA
Nº: 9816/2022
ENT.:
PROC. Nº: 868.01

DATA
22-12-2022

ASSUNTO: Pergunta n.º 863/XV/1.ª de 10 de novembro de 2022

O Governo, ciente do impacto que os constrangimentos verificados nas concessões e renovações de autorizações de residência provocam na vida dos cidadãos, tem empenhado todos os esforços com vista à recuperação de pendências e melhoria da eficiência na gestão documental dos cidadãos estrangeiros. A recente conclusão do concurso de admissão de 116 novos assistentes técnicos, os quais já se encontram a reforçar os postos de atendimento e a tramitação processual, a adoção de um procedimento simplificado de instrução dos pedidos de concessão e renovação de autorização de residência, a reativação do programa “SEF Vai à Escola”, são algumas das medidas que foram implementadas de modo a corrigir a curto prazo esta situação, bem como a disponibilização, no passado mês de outubro, de mais de 60.000 vagas para atendimento, como uma das medidas em curso para reduzir os prazos existentes por força da pandemia e do aumento exponencial de novos pedidos.

No âmbito do atendimento telefónico, o Centro de Contacto do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) tem registado nas últimas semanas, em especial desde a disponibilização de novas vagas para atendimento, uma sobrecarga anormal de chamadas provocada pelo uso de serviços de ‘dialers’ em múltiplos telemóveis, que realizam chamadas em simultâneo. A título exemplificativo, apenas no dia 17 de outubro foram registadas 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.

Por se tratar de uma situação completamente nova no que respeita ao nível de procura e correspondente pressão do sistema, o Governo entendeu empreender o estudo de alternativas a implementar em breve, com vista a desenvolver uma solução assente num modelo de atendimento em canais digitais, com tratamento mais célere, por forma a reduzir consideravelmente o número de chamadores atual.

Este modelo de atendimento multicanal e segmentado permitirá, uma vez implementado, um maior volume de contactos direcionados para canais automáticos, bem como uma triagem ágil para os canais corretos e com as situações de exceção a serem direcionadas para um operador do Centro de Contacto.

O Centro de Contacto do SEF conta atualmente com 50 operadores que atendem, em média, mais de 3.000 chamadas diárias, de segunda a sexta-feira, em 21 línguas: Português, Alemão, Amárico, Árabe, Cazaque, Crioulo de Cabo Verde, Crioulo de São Tomé Príncipe, Espanhol, Francês, Georgiano, Hindi, Húngaro, Inglês, Nepali, Persa, Romeno, Russo, Tigre, Turco, Ucraniano e Uzbeque.

Como forma de mitigar o problema atinente à concessão e renovação de autorizações de residência foi já implementado, para certas modalidades, o modelo de atendimento convocado pelo próprio SEF, como no caso de atribuição de novas autorizações de residência, em que os requerentes são chamados pela ordem cronológica da apresentação dos pedidos, permitindo assim assegurar a resolução de pendências mais antigas e garantir um tratamento justo e equitativo na sua gestão. Ao nível das



REPÚBLICA
PORTUGUESA

GABINETE DO MINISTRO DA
ADMINISTRAÇÃO INTERNA

renovações da Autorizações de Residência foi prorrogada a possibilidade do procedimento de renovação automática no portal do SEF até 31 de dezembro de 2022, abrangendo 210.000 cidadãos, sem necessidade de deslocação a um posto de atendimento.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

Vítor Teixeira de Sousa

AV/pa