

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I. P.

Deliberação n.º 242/2024

Sumário: Criação de unidades orgânicas nucleares, unidades orgânicas flexíveis e equipas multidisciplinares da Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I. P. (AIMA), e definição de competências.

No âmbito do processo de reestruturação do sistema português de controlo de fronteiras, previsto na Lei n.º 73/2021, de 12 de novembro, na sua redação atual, o Decreto-Lei n.º 41/2023, de 2 de junho procede à criação da AIMA, a qual sucede ao Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) nas suas competências administrativas em matéria de migração e asilo, e ao Alto Comissariado para as Migrações, I. P. (ACM, I. P.), nos termos previstos no referido decreto-lei.

Com a entrada em vigor da Orgânica e dos Estatutos da AIMA, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 41/2023, de 2 de junho, e pela Portaria n.º 324-A/2023, de 3 de agosto, compete ao conselho diretivo orientar e coordenar superiormente a atividade da AIMA e assegurar a prossecução das suas atribuições.

A AIMA organiza-se internamente de acordo com um modelo estrutural misto que articula uma estrutura hierarquizada, constituída por unidades orgânicas nucleares e unidades orgânicas flexíveis de 2.º e 3.º grau, e uma estrutura matricial, constituída por equipas multidisciplinares.

Por deliberação do conselho diretivo, a publicar no *Diário da República*, podem ser criadas, modificadas ou extintas, unidades orgânicas flexíveis, integradas ou não nos departamentos, nos seguintes termos:

- a) Unidades orgânicas de segundo grau, designadas por serviços, que não podem exceder, em cada momento, o limite total de 26;
- b) Unidades orgânicas de terceiro grau, designadas unidades, que não podem exceder, em cada momento, o limite total de 40.

Assim, o conselho diretivo da AIMA, na sua sessão de 4 de dezembro de 2023, ao abrigo do disposto no n.º 2, do artigo 5.º, do Anexo ao Decreto-Lei n.º 41/2023, de 2 de junho de 2023, conjugado com a alínea a), do n.º 1, do artigo 21.º, da Lei n.º 3/2004, de 15 de janeiro, com as suas sucessivas alterações, e o disposto na Portaria n.º 324-A/2023, de 27 de outubro, aprovou o seguinte:

1 — É adotada a estrutura orgânica da AIMA constante do Anexo que faz parte integrante da presente deliberação.

2 — A presente deliberação produz efeitos a 1 de dezembro de 2023.

3 — A presente deliberação entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

7 de fevereiro de 2024. — O Presidente do Conselho Diretivo da AIMA, *Luís Góis Pinheiro*.

ANEXO

Estrutura da Agência para a Integração, Migrações e Asilo

1 — Departamento de Administração Geral (DAG) [U1] ⁽¹⁾

1.1 — Direção de Serviços de Património (DSPAT) [U2] ⁽²⁾

À Direção de Serviços de Património (DSPAT) compete:

- a) Gerir os bens imóveis afetos ao cumprimento das atribuições da AIMA;
- b) Administrar os bens de consumo necessários ao regular funcionamento da AIMA;
- c) Assegurar as atividades transversais de apoio administrativo geral, recursos logísticos e de aprovisionamento, necessários ao funcionamento da organização;

- d) Organizar e manter atualizado o cadastro e o inventário de bens móveis;
- e) Desenvolver um sistema de aplicação de normas de higiene, saúde e segurança no trabalho;
- f) Assegurar os serviços de arquivo;
- g) Garantir a segurança dos trabalhadores e outros colaboradores da AIMA e das instalações;
- h) Assegurar a gestão e manutenção da frota automóvel;
- i) Assegurar o sistema de comunicações móveis e fixas da AIMA;
- j) Manter atualizado e gerir o arquivo bibliográfico e documental;
- k) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

1.1.1 — Unidade de Logística (ULOG) [U3] ⁽³⁾

À Unidade de Logística (ULOG) compete:

- a) Elaborar o plano de aquisição de equipamentos e de bens de consumo corrente necessários ao funcionamento das diferentes unidades orgânicas da AIMA e controlar a sua execução;
- b) Executar os procedimentos relativos à aquisição ou locação de bens e serviços que devam ser centralizados, bem como o respetivo controlo pelos centros de custos, e assegurar o armazenamento, distribuição e gestão do material, quando tal se revele necessário;
- c) Realizar estudos e efetuar propostas sobre as modalidades de satisfação das necessidades da AIMA em equipamentos e aquisição de bens de consumo corrente;
- d) Efetuar a gestão de património da AIMA;
- e) Organizar e manter atualizado, com a colaboração das demais unidades orgânicas, o inventário do património da AIMA;
- f) Gerir o equipamento de comunicações fixas e móveis e instruir os respetivos processos;
- g) Gerir o parque automóvel, propondo a aquisição, manutenção, substituição e o abate das viaturas afetas à AIMA;
- h) Garantir o apoio logístico, técnico e operacional necessários ao funcionamento dos serviços;
- i) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

1.1.2 — Unidade de Expediente e Arquivo (UARQ) [U3]

À Unidade de Expediente e Arquivo (UARQ) compete:

- a) Garantir o funcionamento em matéria de expediente e correspondência dos serviços centrais;
- b) Receber, abrir, classificar e registar toda a correspondência entrada e dirigida a qualquer órgão, unidade orgânica, serviço ou estruturas funcionais da AIMA;
- c) Executar todos os atos de saída de correspondência emitida pelos serviços centrais;
- d) Organizar toda a correspondência entrada, assim como outros documentos para despacho dos órgãos competentes;
- e) Efetuar a gestão dos arquivos da AIMA, de acordo com o método de arquivo adotado;
- f) Efetuar a distribuição dos documentos em conformidade com o despacho superior neles exarado;
- g) Proceder à destruição dos documentos existentes em arquivo inativo, decorrido o prazo mínimo estipulado na lei;
- h) Assegurar o tratamento bibliográfico, arquivístico e documental;
- i) Colaborar na definição da política documental por forma a manter atualizadas as bases de dados de sistemas de informação;
- j) Gerir a massa documental a nível nacional;
- k) Analisar e elaborar pareceres e informações técnicas com vista à tomada de decisão superior;
- l) Preparar o plano para a digitalização do arquivo físico;
- m) Elaborar proposta de portaria documental para o arquivo físico e digital;
- n) Elaborar e manter atualizado o manual de procedimentos para os arquivos e para a biblioteca;
- o) Elaborar o Plano de Gestão do arquivo digital;
- p) Representar a AIMA tanto a nível nacional como internacional no que aos arquivos e à área de biblioteca diz respeito;

- g) Uniformizar a semântica dos processos e dos diferentes suportes documentais;
- r) Elaborar e manter o inventário do arquivo, dos microfilmes e das digitalizações;
- s) Criar e manter o plano anual de transferência de documentação para conservação administrativa e posterior eliminação ou conservação;
- t) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

1.2 — Direção de Serviços de Contratação Pública (DSCP) [U2]

À Direção de Serviços de Contratação Pública (DSCP) compete:

- a) Gerir os procedimentos de contratação pública, no âmbito das atribuições da AIMA;
- b) Celebrar acordos quadro, destinados às entidades compradoras, para quaisquer tipologias de bens e serviços, incluindo aquelas cuja centralização e utilização não seja obrigatória para as entidades vinculadas;
- c) Propor ações de racionalização da despesa no âmbito das compras;
- d) Definir e operacionalizar as metodologias, processos e aplicações que permitam à AIMA a otimização do seu processo aquisitivo;
- e) Elaboração do plano de compras anual;
- f) Definir, desenvolver e implementar os processos e sistemas orientados para a recolha, tratamento e difusão da informação de gestão relevante na prossecução das competências das alíneas anteriores;
- g) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

1.2.1 — Unidade de Apoio à Contratação Pública (UACP) [U3]

À Unidade de Apoio à Contratação Pública (UACP) compete:

- a) Assegurar o planeamento anual das aquisições de bens e serviços, em articulação com os responsáveis das demais unidades orgânicas da AIMA;
- b) Assegurar os procedimentos pré-contratuais no âmbito das atribuições da AIMA, I. P.;
- c) Prestar apoio nos procedimentos de contratação a realizar no âmbito de Projetos de Investimento;
- d) Propor ações de racionalização da despesa no âmbito das compras;
- e) Definir e operacionalizar as metodologias, processos e aplicações que permitam à AIMA, I. P. a otimização do seu processo aquisitivo;
- f) Definir, desenvolver e implementar os processos e sistemas orientados para a recolha, tratamento e difusão da informação de gestão relevante na prossecução das competências das alíneas anteriores;
- g) Acompanhar a execução dos contratos, em articulação com as restantes unidades orgânicas;
- h) Efetuar a articulação entre a Direção de Serviços de Contratação Pública (DSCP) e a Direção de Serviços Financeiros (DSF);
- i) Assegurar a obtenção dos pareceres prévios necessários assim como as devidas autorizações sempre que se verifique a assunção de encargos plurianuais;
- j) Apoiar no levantamento das necessidades da AIMA, I. P.;
- k) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

2 — Departamento Financeiro e de Recursos Humanos (DFRH) [U1]

2.1 — Direção de Serviços Financeiros (DSF) [U2]

À Direção de Serviços Financeiros (DSF) compete:

- a) Promover a execução e o controlo do orçamento da AIMA;
- b) Assegurar a execução de um adequado sistema contabilístico, integrando as componentes orçamental, financeira e de gestão, respeitando o enquadramento legal vigente, de forma a manter disponível a informação de gestão para o conselho diretivo e para prestar a outras entidades externas;

- c) Assegurar a legalidade e a regularidade financeira dos atos praticados pela AIMA no âmbito da execução do orçamento de receita e despesa;
- d) Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e orçamentais, o reporte de informação financeira e orçamental, bem como a prestação de contas nos termos legalmente exigidos;
- e) Definir os circuitos instituídos por processo, respetivos intervenientes, competências e responsabilidades, garantindo a necessária segregação de funções;
- f) Arrecadar e contabilizar as receitas;
- g) Elaborar estudos e fazer recomendações para a racionalização e otimização dos recursos financeiros disponíveis;
- h) Apoiar o exercício das funções do fiscal único;
- i) Assegurar o desenvolvimento de outras atribuições que, no âmbito das suas competências, lhe forem superiormente cometidas;
- j) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

2.2 — Direção de Serviços de Gestão de Fundos Comunitários (DSGFC) [U2]

À Direção de Serviços de Gestão de Fundos Comunitários (DSGFC) compete:

- a) Organizar e preparar o desenho e implementação de candidaturas aos vários programas de financiamento europeu;
- b) Preparar as candidaturas aos vários programas de financiamento europeu;
- c) Acompanhar a execução dos projetos beneficiários de financiamento europeu em articulação com os respetivos gestores;
- d) Assegurar a realização dos procedimentos inerentes à obtenção de cofinanciamento comunitário para as atividades realizadas ou promovidas pela AIMA;
- e) Efetuar o acompanhamento da execução dos projetos cofinanciados em articulação com os respetivos gestores;
- f) Representar a AIMA nos órgãos de gestão e de acompanhamento dos programas em que participa;
- g) Assegurar a interlocução no plano técnico com as Autoridades de Gestão dos Fundos Comunitários, bem como com outras entidades, designadamente de Auditoria e Controlo;
- h) Gerir, quando a competência lhe for delegada, as iniciativas, fundos e planos de ação da União Europeia em matéria de migrações ou outras áreas de atuação da AIMA;
- i) Assegurar o desenvolvimento de outras atribuições que, no âmbito das suas competências, lhe forem superiormente cometidas;
- j) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

2.2.1 — Unidade de Gestão de Programas de Apoio (UGPA) [U3]

À Unidade de Gestão de Projetos (UGPA) compete:

- a) Acompanhar a nível contratual, administrativo e financeiro, os projetos financiados desde a fase da candidatura à fase do encerramento;
- b) Monitorizar, controlar e prestar contas da execução financeira de projetos em que a AIMA se constitui como entidade beneficiária;
- c) Acompanhar auditorias levadas a cabo na AIMA promovidas por entidades nacionais ou internacionais no âmbito do cofinanciamento;
- d) Assegurar o acompanhamento e monitorização de apoios atribuídos a entidades públicas ou privadas no âmbito de Protocolos estabelecidos com a AIMA;
- e) Assegurar o cumprimento de funções de Organismo Intermédio ou análogas, quando lhe sejam delegadas competências para tal;
- f) Promover a implementação de recomendações e assegurar o cálculo de encargos gerais e distribuições de outros rendimentos que advenham de projetos cofinanciados.
- g) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

2.3 — Direção de Serviços de Recursos Humanos (DSRH) [U2]

À Direção de Serviços de Recursos Humanos (DSRH) compete:

- a) Assegurar a gestão administrativa dos recursos humanos com eficácia e eficiência e na observância das normas internas e do quadro legal e regulamentar;
- b) Definir e executar as ações de desenvolvimento profissional e humano dos trabalhadores da AIMA designadamente na promoção do equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar;
- c) Organizar e manter atualizado o registo biográfico e disciplinar dos trabalhadores;
- d) Assegurar o processamento de vencimentos e outros abonos;
- e) Proceder ao controlo da assiduidade, férias, faltas e licenças;
- f) Apoiar o recrutamento e a seleção de recursos humanos, bem como os processos de evolução na carreira;
- g) Acompanhar os processos de avaliação de desempenho dos trabalhadores da AIMA;
- h) Elaborar o balanço social;
- i) Assegurar a disponibilização de informação sobre os trabalhadores a diferentes entidades nos termos legalmente consagrados;
- j) Emitir parecer, elaborar informações e proceder a estudos sobre quaisquer assuntos relativos ao regime jurídico do pessoal da AIMA;
- k) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

2.3.1 — Unidade de Apoio aos Recursos Humanos (UARH) [U3]

À Unidade de Apoio aos Recursos Humanos (UARH) compete:

- a) Acompanhar o processamento de remunerações, subsídios e outros abonos, nomeadamente ajudas de custo e trabalho suplementar e respetivos descontos;
- b) Fornecer informação aos funcionários de todos os cuidados de saúde, respetivas participações e acordos;
- c) Elaborar os mapas de quotização para as instituições de previdência social, sindicatos e outras entidades e respetivas inscrições;
- d) Emitir guias de reposição e guias de vencimento;
- e) Proceder ao apuramento dos encargos de vencimentos de pessoal para cabimentação;
- f) Fornecer dados relativos a pagamentos de pessoal para a elaboração de relatórios financeiros e dar resposta a auditorias e aos trabalhadores;
- g) Registo, conferência e execução do ficheiro para transferência das remunerações adicionais e vencimentos;
- h) Fornecer dados relacionados com o vencimento de pessoal, solicitados por várias entidades, nomeadamente tribunais e auditorias;
- i) Elaborar as fichas de acumulação para efeitos de Conta de Gerência;
- j) Proceder ao registo respetivo das filiações sindicais e situações afins;
- k) Proceder às diligências necessárias decorrentes de decisões de autoridades judiciais ou administrativas respeitantes as remunerações;
- l) Encerrar informática e processualmente as situações funcionais resultantes do fim de funções dos trabalhadores;
- m) Exercer as demais competências atribuídas pelos dirigentes do serviço;
- n) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

3 — Departamento Jurídico (DJUR) [U1]

Ao Departamento Jurídico (DJUR) compete:

- a) Emitir pareceres, elaborar informações e proceder a estudos de natureza jurídica;
- b) Elaborar projetos de diploma e de regulamentos;
- c) Divulgar pelos serviços da AIMA a legislação, a jurisprudência e a doutrina que possam contribuir para o aperfeiçoamento e atualização da respetiva atuação;

d) Apoiar juridicamente os restantes departamentos da AIMA, designadamente os departamentos responsáveis pela tramitação de processos e procedimentos, nomeadamente no âmbito dos processos de concessão de vistos, prorrogação de permanência, autorização de residência, concessão de asilo, proteção subsidiária, proteção temporária, afastamento voluntário e coercivo e contraordenação;

e) Assegurar os procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno;

f) Instruir os processos disciplinares;

g) Apoiar juridicamente os serviços responsáveis pela tramitação de processos de contratação pública;

h) Gerir o contencioso da AIMA, assegurando a representação forense;

i) Emitir parecer sobre questões relacionadas com a aplicação da legislação do seu âmbito de intervenção e sugerir a aprovação de orientações sobre essas matérias;

j) Emitir pareceres sobre acordos internacionais com interesse para a AIMA;

k) Colaborar na análise e avaliação da legislação sobre as matérias da sua competência e no estudo do respetivo aperfeiçoamento;

l) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do departamento.

3.1 — Direção de Serviços de Afastamento, Readmissão e Retorno (SARR) [U2]

À Direção de Serviços de Afastamento, Readmissão e Retorno (SARR) compete:

a) Assegurar os procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento voluntário e coercivo, de expulsão, de readmissão e de retorno;

b) Emitir pareceres, elaborar informações e proceder a estudos de natureza jurídica;

c) Emitir parecer sobre questões relacionadas com a aplicação da legislação do seu âmbito de intervenção e sugerir a aprovação de orientações sobre essas matérias; d) Colaborar na análise e avaliação da legislação sobre as matérias da sua competência e no estudo do respetivo aperfeiçoamento;

e) Apoiar a representação do membro do Governo responsável pela área das migrações ou da AIMA nas instituições europeias e internacionais, nas matérias relativas ao afastamento voluntário e coercivo, expulsão, readmissão e retorno;

f) Assegurar o cumprimento de obrigações assumidas pela República Portuguesa junto da União Europeia e de outras organizações Internacionais, no âmbito das atribuições da AIMA referentes a convenções e outros instrumentos internacionais;

g) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

3.2 — Unidade Jurídica de Acompanhamento às Lojas AIMA (JALA) [U3]

À Unidade Jurídica de Acompanhamento às Lojas AIMA (JALA) compete:

a) Emitir pareceres, elaborar informações e proceder a estudos de natureza jurídica relativos à tramitação de processos e procedimentos, nomeadamente no âmbito dos processos de concessão de vistos, prorrogação de permanência, autorização de residência, concessão de asilo, proteção subsidiária, proteção temporária, afastamento voluntário e coercivo e contraordenação;

b) Divulgar pelos serviços da AIMA a legislação, a jurisprudência e a doutrina que possam contribuir para o aperfeiçoamento e atualização da respetiva atuação, relativos à tramitação de processos e procedimentos, nomeadamente no âmbito dos processos de concessão de vistos, prorrogação de permanência, autorização de residência;

c) Apoiar juridicamente as lojas AIMA, nomeadamente no âmbito dos processos de concessão de vistos, prorrogação de permanência, autorização de residência, concessão de asilo, proteção subsidiária, proteção temporária, afastamento voluntário e coercivo e contraordenação;

d) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

3.3 — Unidade de Apoio Jurídico Geral (UAJ) [U3]

À Unidade de Apoio Jurídico Geral (UAJ) compete:

- a) Emitir pareceres, elaborar informações e proceder a estudos de natureza jurídica;
- b) Elaborar projetos de diploma e de regulamentos;
- c) Divulgar pelos serviços da AIMA a legislação, a jurisprudência e a doutrina que possam contribuir para o aperfeiçoamento e atualização da respetiva atuação;
- d) Apoiar juridicamente os restantes departamentos da AIMA, designadamente os departamentos responsáveis pela tramitação de processos e procedimentos, nomeadamente no âmbito dos processos de concessão de vistos, prorrogação de permanência, autorização de residência, concessão de asilo, proteção subsidiária, proteção temporária, afastamento voluntário e coercivo e contraordenação;
- e) Instruir os processos disciplinares;
- f) Apoiar juridicamente os serviços responsáveis pela tramitação de processos de contratação pública;
- g) Gerir o contencioso da AIMA, assegurando a representação forense;
- h) Emitir parecer sobre questões relacionadas com a aplicação da legislação do seu âmbito de intervenção e sugerir a aprovação de orientações sobre essas matérias;
- i) Emitir pareceres sobre acordos internacionais com interesse para a AIMA;
- j) Colaborar na análise e avaliação da legislação sobre as matérias da sua competência e no estudo do respetivo aperfeiçoamento;
- k) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

4 — Departamento de Relações Internacionais e Cooperação (DRIC) [U1]

4.1 — Direção de Serviços de Relações Internacionais (DSRI) [U2]

À Direção de Serviços de Relações Internacionais (DSRI) compete:

- a) Apoiar a representação do membro do Governo responsável pela área das migrações ou da AIMA nas instituições europeias e internacionais;
- b) Assegurar a obtenção, a atualização e a divulgação da informação técnica referente à participação de Portugal na União Europeia e em organizações internacionais, no âmbito das atribuições da AIMA;
- c) Assegurar o cumprimento junto da União Europeia e de outras organizações Internacionais de obrigações assumidas pela República Portuguesa, no âmbito das atribuições da AIMA, referentes a convenções e outros instrumentos internacionais;
- d) Sem prejuízo do disposto relativamente aos procedimentos de emissão de pareceres de vistos consulares, assegurar a articulação da AIMA com os oficiais de ligação de imigração e do Ministério da Administração Interna, com os adidos de trabalho e emprego e com a rede diplomática e consular;
- e) Promover a circulação de pessoas entre os países de língua oficial portuguesa e articular a intervenção dos organismos públicos envolvidos, em especial com os órgãos competentes da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP);
- f) Assegurar a participação nacional na Rede Europeia das Migrações;
- g) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

4.1.1 — Unidade de Acompanhamento às Relações Internacionais (UACRI) [U3]

À Unidade de Acompanhamento às Relações Internacionais (UACRI) compete:

- a) Coordenar as relações de cooperação desenvolvidas pela AIMA ou realizadas no âmbito das atribuições deste instituto;
- b) Promover e valorizar a imagem internacional de Portugal enquanto destino de migrações, designadamente tendo em conta a atração de imigração altamente qualificada e de elevado potencial;
- c) Contribuir para a sensibilização das comunidades de emigrantes portuguesas e da diáspora em geral para as oportunidades de retorno a Portugal;

- d) Executar as medidas de apoio ao regresso e reintegração de cidadãos emigrantes;
- e) Estabelecer parcerias com entidades congéneres, bem como com entidades públicas ou privadas e organizações não-governamentais não nacionais na área da integração de imigrantes, da atração de talento e do apoio ao regresso de emigrantes;
- f) Organizar seminários, conferências internacionais e outras iniciativas de promoção e sensibilização no domínio das atribuições da AIMA;
- g) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

5 — Departamento de Sistemas de Informação (DSI) [U1]

5.1 — Direção de Serviços de Infraestruturas, Comunicações e Operação (DICO) [U2]

À Direção de Serviços de Infraestruturas, Comunicações e Operação (DICO), compete:

- a) Gerir e administrar a infraestrutura tecnológica, designadamente os sistemas alojados nas salas técnicas e a Rede de Dados da AIMA;
- b) Elaborar e manter atualizado um plano para entradas em produção;
- c) Assegurar a capacidade de resposta da infraestrutura tecnológica em volume de armazenamento, de processamento e de tráfego, gerindo a atividade de desenvolvimento e manutenção da infraestrutura;
- d) Gerir a manutenção corretiva, nomeadamente na resolução de incidentes;
- e) Elaborar e manter atualizado um plano de atualização das versões das diferentes aplicações da AIMA;
- f) Elaborar e manter atualizado um inventário dos equipamentos, sistemas e aplicações, incluindo as suas versões, da AIMA;
- g) Resolver os incidentes e pedidos de serviço dentro de níveis de serviço acordados;
- h) Gerir a atividade de suporte aos utilizadores dos sistemas de informação da AIMA;
- i) Promover a retenção do conhecimento sobre os sistemas de informação da AIMA;
- j) Participar na definição e na gestão de novos projetos ou receção de aplicações;
- k) Elaborar e manter atualizado os planos de contingência, abrangendo as vertentes de continuidade de negócio, para os sistemas da AIMA;
- l) Adotar as medidas de segurança de informação e de cibersegurança mais eficazes, em articulação com as políticas definidas para a AIMA;
- m) Assegurar a monitorização dos sistemas e aplicações, definindo níveis de serviço de disponibilidade;
- n) Contribuir para a criação de novos modelos de prestação de serviços alavancados pelas tecnologias de informação e comunicação;
- o) Assegurar a execução e monitorização de práticas de segurança de informação e cibersegurança ao nível dos postos de trabalho e sistemas internos, em articulação com as políticas, práticas e recomendações aprovadas pelo conselho diretivo;
- p) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho dos serviços prestados.

5.2 — Direção de Arquitetura de Sistemas e Usabilidade (DASU) [U2]

À Direção de Arquitetura de Sistemas e Usabilidade (DASU), compete:

- a) Coordenar o desenho da arquitetura dos sistemas da AIMA, de modo que estes contemplem aspetos como a segurança, a privacidade, a mobilidade e a simplicidade;
- b) Gerir as políticas e atividades inerentes ao desenvolvimento de soluções e mecanismos de interoperabilidade entre os sistemas da AIMA e entre estes e os de entidades externas;
- c) Criar e manter atualizado um repositório de conhecimento funcional e técnico das aplicações da AIMA;
- d) Gerir a atividade de manutenção evolutiva, bem como o desenvolvimento de novas funcionalidades nos sistemas de informação;
- e) Conceber e desenvolver soluções, aplicações e plataformas tecnológicas;

- f) Assegurar políticas adequadas de desenvolvimento de sistemas de informação, promovendo uma abordagem geral que privilegie soluções seguras e que garantam a privacidade dos dados e também inovadoras, integradas, escaláveis, partilháveis e de utilização sustentada;
- g) Resolver os incidentes e pedidos de serviço dentro de níveis de serviço acordados;
- h) Promover a retenção do conhecimento sobre os sistemas de informação da AIMA;
- i) Participar na definição e na gestão de novos projetos ou receção de aplicações;
- j) Garantir a articulação com utilizadores e entidades externas no desenvolvimento de novos sistemas e funcionalidades;
- k) Adotar as medidas de segurança de informação e de cibersegurança mais eficazes, em articulação com as políticas definidas para a AIMA;
- l) Introduzir e desenvolver mecanismos de acompanhamento e controlo dos desvios padrão e apoiar as entidades inspetivas no combate à corrupção e a outras formas de criminalidade;
- m) Promover a integração dos sistemas;
- n) Contribuir para a criação de novos modelos de prestação de serviços alavancados pelas tecnologias de informação e comunicação;
- o) Definir um plano estratégico de desenvolvimento dos sistemas de informação da AIMA;
- p) Garantir a uniformização do desenvolvimento dos sistemas disponibilizados pela AIMA;
- q) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho dos serviços prestados.

6 — Departamento de Acesso Omnicanal (OMNI) [U1]

6.1 — Direção de Serviços de Gestão das Lojas AIMA Norte e Centro (GLANC) [U2]

À Direção de Serviços de Gestão das Lojas AIMA Norte e Centro (GLANC) compete:

- a) Desenvolver e implementar instrumentos que permitam conhecer e monitorizar a rede de atendimento presencial;
- b) Promover a racionalização dos recursos financeiros e humanos afetos à prestação de serviços de atendimento público presencial e à excelência no atendimento público, através de uma prestação eficiente e eficaz dos serviços públicos;
- c) Gerir o atendimento presencial integrado na rede de Lojas AIMA das zonas Norte e Centro do país;
- d) Gerir a participação nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;
- e) Gerir a relação com a Agência para a Modernização Administrativa, I. P., enquanto entidade gestora da rede de Lojas de Cidadão;
- f) Identificar oportunidades de instalação e instalar Lojas AIMA na sua área de atuação;
- g) Participar na determinação dos serviços disponibilizados nos diferentes canais, designadamente no canal digital, de modo a garantir a sua coerência e complementaridade;
- h) Determinar os protocolos de atendimento que garantam a sua celeridade e igualdade, com respeito pelos princípios e boas práticas da mediação intercultural;
- i) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;
- j) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;
- k) Identificar e experimentar novos canais e modelos de atendimento passíveis de melhorar a experiência do utente;
- l) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

6.1.1 — Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Norte e Centro I (UAGLANC I) [U3]

À Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Norte e Centro (UAGLANC I), compete:

- a) Apoiar a coordenação do atendimento;
- b) Apoiar a gestão do atendimento presencial integrado;
- c) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;
- d) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;

e) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;

f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

6.1.2 — Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Norte e Centro II (UAGLANC II) [U3]
À Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Norte e Centro (UAGLANC II), compete:

a) Apoiar a coordenação do atendimento;

b) Apoiar a gestão do atendimento presencial integrado;

c) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;

d) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;

e) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;

f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

6.1.3 — Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Norte e Centro III (UAGLANC III) [U3]
À Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Norte e Centro (UAGLANC III), compete:

a) Apoiar a coordenação do atendimento;

b) Apoiar a gestão do atendimento presencial integrado;

c) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;

d) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;

e) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;

f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

6.1.4 — Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Norte e Centro IV (UAGLANC IV) [U3]
À Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Norte e Centro (UAGLANC IV), compete:

a) Apoiar a coordenação do atendimento;

b) Apoiar a gestão do atendimento presencial integrado;

c) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;

d) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;

e) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;

f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

6.1.5 — Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Norte e Centro V (UAGLANC V) [U3]
À Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Norte e Centro (UAGLANC V), compete:

a) Apoiar a coordenação do atendimento;

b) Apoiar a gestão do atendimento presencial integrado;

c) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;

d) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;

e) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;

f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

6.1.6 — Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Norte e Centro VI (UAGLANC VI) [U3]
À Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Norte e Centro (UAGLANC VI), compete:

- a) Apoiar a coordenação do atendimento;
- b) Apoiar a gestão do atendimento presencial integrado;
- c) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;
- d) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;
- e) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;
- f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

6.2 — Direção de Serviços de Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas (GLASI) [U2]
À Direção de Serviços de Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas (GLASI) compete:

- a) Desenvolver e implementar instrumentos que permitam conhecer e monitorizar a rede de atendimento presencial;
- b) Promover a racionalização dos recursos financeiros e humanos afetos à prestação de serviços de atendimento público presencial e à excelência no atendimento público, através de uma prestação eficiente e eficaz dos serviços públicos;
- c) Gerir o atendimento presencial integrado na rede de Lojas AIMA da zona Sul e Ilhas;
- d) Gerir a participação nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;
- e) Gerir a relação com a Agência para a Modernização Administrativa, I. P., enquanto entidade gestora da rede de Lojas de Cidadão;
- f) Identificar oportunidades de instalação e instalar Lojas AIMA na sua área de atuação;
- g) Participar na determinação dos serviços disponibilizados nos diferentes canais, designadamente no canal digital, de modo a garantir a sua coerência e complementaridade;
- h) Determinar os protocolos de atendimento que garantam a sua celeridade e igualdade, com respeito pelos princípios e boas práticas da mediação intercultural;
- i) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;
- j) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;
- k) Identificar e experimentar novos canais e modelos de atendimento passíveis de melhorar a experiência do utente;
- l) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

6.2.1 — Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas I (UAGLASI I) [U3]
À Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas (UAGLASI I), compete:

- a) Apoiar a coordenação do atendimento;
- b) Apoiar a gestão do atendimento presencial integrado;
- c) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;
- d) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;
- e) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;
- f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

6.2.2 — Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas II (UAGLASI II) [U3]
À Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas (UAGLASI II), compete:

- a) Apoiar a coordenação do atendimento;
- b) Apoiar a gestão do atendimento presencial integrado;

- c) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;
- d) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;
- e) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;
- f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

6.2.3 — Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas III (UAGLASI III) [U3]
À Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas (UAGLASI III), compete:

- a) Apoiar a coordenação do atendimento;
- b) Apoiar a gestão do atendimento presencial integrado;
- c) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;
- d) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;
- e) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;
- f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

6.2.4 — Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas IV (UAGLASI IV) [U3]
À Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas (UAGLASI IV), compete:

- a) Apoiar a coordenação do atendimento;
- b) Apoiar a gestão do atendimento presencial integrado;
- c) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;
- d) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;
- e) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;
- f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

6.2.5 — Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas V (UAGLASI V) [U3]
À Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas (UAGLASI V), compete:

- a) Apoiar a coordenação do atendimento;
- b) Apoiar a gestão do atendimento presencial integrado;
- c) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;
- d) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;
- e) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;
- f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

6.2.6 — Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas VI (UAGLASI VI) [U3]
À Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas (UAGLASI VI), compete:

- a) Apoiar a coordenação do atendimento;
- b) Apoiar a gestão do atendimento presencial integrado;
- c) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;
- d) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;

e) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;

f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

6.2.7 — Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas VII (UAGLASI VII) [U3]
À Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas (UAGLASI VII), compete:

a) Apoiar a coordenação do atendimento;

b) Apoiar a gestão do atendimento presencial integrado;

c) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;

d) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;

e) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;

f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

6.2.8 — Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas VIII (UAGLASI VIII) [U3]
À Unidade de Apoio à Gestão das Lojas AIMA Sul e Ilhas (UAGLASI VIII), compete:

a) Apoiar a coordenação do atendimento;

b) Apoiar a gestão do atendimento presencial integrado;

c) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;

d) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;

e) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;

f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

6.3 — Direção de Serviços de Gestão do Centro de Contacto (AIMA24) [U2]
À Direção de Serviços de Gestão do Centro de Contacto (AIMA24) compete:

a) Gerir o acesso dos utentes aos serviços da AIMA, administrando a interface com o utente no canal telefónico;

b) Determinar os protocolos de atendimento que garantam a sua celeridade e igualdade, com respeito pelos princípios e boas práticas da mediação intercultural;

c) Gerir o Centro de Contacto AIMA, enquanto canal telefónico, assente em plataformas digitais;

d) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado no canal telefónico;

e) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;

f) Auxiliar na identificação e experimentação de novos canais e modelos de atendimento passíveis de melhorar a experiência do utente;

g) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

6.4 — Unidade de Acompanhamento aos AIMA Spot (AIMA Spot) [U3]
À Unidade de Acompanhamento aos AIMA Spot (AIMA Spot), compete:

a) Acompanhar o atendimento presencial integrado na rede de AIMA Spot;

b) Gerir a relação com as entidades públicas e privadas que prestam serviços aos migrantes,

c) Gerir a instalação dos AIMA Spot;

d) Participar na determinação dos serviços disponibilizados nos diferentes canais, designadamente no canal digital, de modo a garantir a sua coerência e complementaridade;

- e) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado;
- f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho dos AIMA Spot.

7 — Departamento de Procedimentos Administrativos e Qualidade (DPAQ) [U1]

Ao Departamento de Procedimentos Administrativos e Qualidade (DPAQ) compete:

- a) Gerir os procedimentos e instruir os pedidos de prorrogações de permanência, autorizações de residência, renovações de autorizações de residência, cartões de residência e cartões de residência permanente de familiares de cidadãos da União Europeia nacionais de Estado terceiro, certificados de residência permanente de cidadãos da União Europeia e títulos de residência para cidadãos britânicos beneficiários do Acordo sobre a Saída do Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte da União Europeia e da Comunidade Europeia da Energia Atómica e de emissão de parecer sobre os vistos;
- b) Assegurar que o tratamento dos procedimentos administrativos da AIMA é promovido, garantindo a articulação entre o acesso omnicanal e a centralização da decisão, com elevação da eficiência do funcionamento do instituto e da qualidade do serviço prestado aos utentes;
- c) Participar na instrução dos processos de asilo e proteção internacional em articulação com o Centro Nacional para o Asilo e Refugiados AIMA (CNAR AIMA);
- d) Apoiar na tramitação dos processos de proteção temporária;
- e) Assegurar o estudo e a elaboração de normas técnicas com vista à uniformização de procedimentos nos canais de atendimento;
- f) Emitir parecer sobre os pedidos de concessão de visto consular;
- g) Emitir parecer sobre os processos de atribuição e aquisição da nacionalidade portuguesa, nos termos da lei;
- h) Instruir os pedidos de concessão do estatuto de igualdade de direitos e deveres;
- i) Instruir os processos de contraordenação;
- j) Centralizar o controlo e o registo nacional de títulos de viagem para refugiados, salvo-condutos emitidos a favor de estrangeiros e apátridas e títulos de residência;
- k) Emitir documentos de viagem nos casos previstos na lei;
- l) Prestar informações aos postos consulares portugueses sobre a emissão de passaportes para estrangeiros;
- m) Decidir sobre a isenção ou redução de taxas;
- n) Definir normas e desenvolver os procedimentos necessários para a organização e gestão documental da AIMA, incluindo a gestão do arquivo;
- o) Garantir a adaptação dos diversos procedimentos às especificidades dos utentes menores de idade;
- p) Desenvolver sistemas de gestão da qualidade;
- q) Harmonizar as políticas, processos e procedimentos da AIMA;
- r) Identificar oportunidades de melhoria nos fluxos de atividades da AIMA, propondo o redesenho dos processos;
- s) Estimular uma cultura de melhoria contínua na AIMA;
- t) Preparar os trabalhos para a Certificação da AIMA, face a normas internacionais;
- u) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do departamento.

7.1 — Direção de Serviços de Sistemas de Gestão da Qualidade (QLD) [U2]

À Direção de Serviços de Sistemas de Gestão da Qualidade (QLD) compete:

- a) Definir normas e desenvolver os procedimentos necessários para a organização e gestão documental da AIMA, incluindo a gestão do arquivo;
- b) Desenvolver sistemas de gestão da qualidade;
- c) Harmonizar as políticas, processos e procedimentos da AIMA;
- d) Identificar oportunidades de melhoria nos fluxos de atividades da AIMA, propondo o redesenho dos processos;

- e) Estimular uma cultura de melhoria contínua na AIMA;
- f) Promover a implementação das melhores práticas utilizadas nos sistemas de gestão de referência no mercado;
- g) Preparar os trabalhos para a certificação da AIMA, face a normas internacionais;
- h) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

7.2 — Direção de Serviços de Acompanhamento dos Procedimentos Administrativos Diferenciados (SAPAD) [U2]

À Direção de Serviços de Acompanhamento dos Procedimentos Administrativos Diferenciados (SAPAD) compete:

- a) Gerir os procedimentos e instruir os pedidos de autorizações de residência e de renovações de autorizações de residência excecionais;
- b) Participar na instrução dos pedidos de autorizações de residência e de renovações de autorização de residência CPLP e dos títulos de residência para cidadãos britânicos beneficiários do Acordo sobre a Saída do Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte da União Europeia e da Comunidade Europeia da Energia Atómica, em articulação com o Departamento de Procedimentos Administrativos e Qualidade (DPAQ);
- c) Assegurar que o tratamento dos procedimentos administrativos da AIMA é promovido, garantindo a articulação entre o acesso omnicanal e a centralização da decisão, com elevação da eficiência do funcionamento do instituto e da qualidade do serviço prestado aos utentes;
- d) Participar na instrução dos processos de asilo e proteção internacional em articulação com o CNAR AIMA;
- e) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;
- f) Apoiar na tramitação dos processos de proteção temporária;
- g) Assegurar o estudo e a elaboração de normas técnicas com vista à uniformização de procedimentos nos canais de atendimento;
- h) Emitir parecer sobre os pedidos de concessão de visto consular;
- i) Emitir parecer sobre os processos de atribuição e aquisição da nacionalidade portuguesa, nos termos da lei;
- j) Instruir os pedidos de concessão do estatuto de igualdade de direitos e deveres;
- k) Instruir os processos de contraordenação;
- l) Centralizar o controlo e o registo nacional de títulos de viagem para refugiados, salvo-condutos emitidos a favor de estrangeiros e apátridas e títulos de residência;
- m) Emitir documentos de viagem nos casos previstos na lei;
- n) Prestar informações aos postos consulares portugueses sobre a emissão de passaportes para estrangeiros;
- o) Decidir sobre a isenção ou redução de taxas;
- p) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

7.2.1 — Unidade de Apoio para os Procedimentos Administrativos Diferenciados (UAPAD) [U3]

À Unidade de Apoio para os Procedimentos Administrativos Diferenciados (UAPAD) compete:

- a) Participar na instrução dos pedidos de autorizações de residência e de renovações de autorização de residência CPLP e dos títulos de residência para cidadãos britânicos beneficiários do Acordo sobre a Saída do Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte da União Europeia e da Comunidade Europeia da Energia Atómica, em articulação com o Departamento de Procedimentos Administrativos e Qualidade (DPAQ);
- b) Apoiar na tramitação dos processos de proteção temporária;
- c) Instruir os pedidos de concessão do estatuto de igualdade de direitos e deveres;

d) Assegurar que o tratamento dos procedimentos administrativos respetivos é promovido, garantindo a articulação entre o acesso omnicanal e a centralização da decisão, com elevação da eficiência do funcionamento do instituto e da qualidade do serviço prestado aos utentes;

e) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;

f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

7.3 — Centro de Competências Jurídicas das Migrações (CJM) [U2]

Ao Centro de Competências Jurídicas das Migrações (CJM) compete:

a) Gerir os procedimentos e instruir os pedidos de prorrogações de permanência, autorizações de residência, renovações de autorizações de residência, cartões de residência e cartões de residência permanente de familiares de cidadãos da União Europeia nacionais de Estado terceiro, certificados de residência permanente de cidadãos da União Europeia e títulos de residência para cidadãos britânicos beneficiários do Acordo sobre a Saída do Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte da União Europeia e da Comunidade Europeia da Energia Atómica e de emissão de parecer sobre os vistos;

b) Assegurar que o tratamento dos procedimentos administrativos da AIMA é promovido, garantindo a articulação entre o acesso omnicanal e a centralização da decisão, com elevação da eficiência do funcionamento do instituto e da qualidade do serviço prestado aos utentes;

c) Participar na instrução dos pedidos de autorizações de residência e de renovações de autorização de residência CPLP e dos títulos de residência para cidadãos britânicos beneficiários do Acordo sobre a Saída do Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte da União Europeia e da Comunidade Europeia da Energia Atómica, em articulação com o Direção de Serviços de Acompanhamento dos Procedimentos Administrativos Especiais;

d) Assegurar que o tratamento dos procedimentos administrativos da AIMA é promovido, garantindo a articulação entre o acesso omnicanal e a centralização da decisão, com elevação da eficiência do funcionamento do instituto e da qualidade do serviço prestado aos utentes;

e) Assegurar a tramitação dos processos de proteção temporária;

f) Participar na instrução dos processos de asilo e proteção internacional em articulação com o CNAR AIMA;

g) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;

h) Assegurar o estudo e a elaboração de normas técnicas com vista à uniformização de procedimentos nos canais de atendimento;

i) Instruir os processos de contraordenação;

j) Decidir sobre a isenção ou redução de taxas;

k) Garantir a adaptação dos diversos procedimentos às especificidades dos utentes menores de idade;

l) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

7.3.1 — Unidade de Apoio Geral às Autorizações de Residência (UAGAR) [U3]

À Unidade de Apoio Geral às Autorizações de Residência (UAGAR) compete:

a) Gerir os procedimentos e instruir os pedidos de prorrogações de permanência, autorizações de residência, renovações de autorizações de residência, cartões de residência e cartões de residência permanente de familiares de cidadãos da União Europeia nacionais de Estado terceiro, certificados de residência permanente de cidadãos da União Europeia e títulos de residência para cidadãos britânicos beneficiários do Acordo sobre a Saída do Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte da União Europeia e da Comunidade Europeia da Energia Atómica e de emissão de parecer sobre os vistos;

- b) Assegurar que o tratamento dos procedimentos administrativos da AIMA é promovido, garantindo a articulação entre o acesso omnicanal e a centralização da decisão, com elevação da eficiência do funcionamento do instituto e da qualidade do serviço prestado aos utentes;
- c) Participar na instrução dos pedidos de autorizações de residência e de renovações de autorização de residência CPLP e dos títulos de residência para cidadãos britânicos beneficiários do Acordo sobre a Saída do Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte da União Europeia e da Comunidade Europeia da Energia Atómica, em articulação com o Direção de Serviços de Acompanhamento dos Procedimentos Administrativos Diferenciados (SAPAD);
- d) Assegurar que o tratamento dos procedimentos administrativos da AIMA é promovido, garantindo a articulação entre o acesso omnicanal e a centralização da decisão, com elevação da eficiência do funcionamento do instituto e da qualidade do serviço prestado aos utentes;
- e) Assegurar a tramitação dos processos de proteção temporária;
- f) Participar na instrução dos processos de asilo e proteção internacional em articulação com o CNAR AIMA;
- g) Participar nos procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno, em articulação com o SARR;
- h) Instruir os processos de contraordenação;
- i) Decidir sobre a isenção ou redução de taxas;
- j) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

7.3.2 — Unidade de Apoio ao Reagrupamento Familiar (UARF) [U3]

À Unidade de Apoio ao Reagrupamento Familiar (UARF) compete:

- a) Gerir os procedimentos e instruir os pedidos de reagrupamento familiar;
- b) Assegurar que o tratamento dos procedimentos administrativos da AIMA é promovido, garantindo a articulação entre o acesso omnicanal e a centralização da decisão, com elevação da eficiência do funcionamento do instituto e da qualidade do serviço prestado aos utentes;
- c) Instruir os processos de contraordenação;
- d) Decidir sobre a isenção ou redução de taxas;
- e) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

7.3.3 — Unidade de Apoio às Autorizações de Residência para Investimento (UARI) [U3]

À Unidade de Apoio às Autorizações de Residência para Investimento (UARI) compete:

- a) Gerir os procedimentos e instruir os pedidos de concessão e de renovação de autorização de residência para investimento e respetivos pedidos de reagrupamento familiar;
- b) Assegurar que o tratamento dos procedimentos administrativos da AIMA é promovido, garantindo a articulação entre o acesso omnicanal e a centralização da decisão, com elevação da eficiência do funcionamento do instituto e da qualidade do serviço prestado aos utentes;
- c) Instruir os processos de contraordenação;
- d) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

7.3.4 — Unidade de Apoio às Autorizações de Residência para Estudo e Outras (UAREO) [U3]

À Unidade de Apoio às Autorizações de Residência para Estudo e Outras (UAREO) compete:

- a) Gerir os procedimentos e instruir os pedidos de concessão e de renovação de autorização de residência para estudo, investigação, estágio ou voluntariado e respetivos pedidos de reagrupamento familiar;
- b) Assegurar que o tratamento dos procedimentos administrativos da AIMA é promovido, garantindo a articulação entre o acesso omnicanal e a centralização da decisão, com elevação da eficiência do funcionamento do instituto e da qualidade do serviço prestado aos utentes;
- c) Instruir os processos de contraordenação;

- d) Decidir sobre a isenção ou redução de taxas;
- e) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

8 — Departamento de Integração de Migrantes (DIM) [U1]

Ao Departamento de Integração de Migrantes (DIM) compete:

- a) Acompanhar a execução de protocolos com entidades parceiras, públicas ou privadas, designadamente com as que gerem Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes (CLAIM);
- b) Articular com as entidades parceiras, tendo em vista a instalação e o funcionamento dos serviços de integração, atendimento e informação nas Lojas AIMA ou noutros locais onde se venham a revelar necessários;
- c) Monitorizar a qualidade da prestação dos serviços migratórios, com garantias de confidencialidade e celeridade nos processos;
- d) Manter uma relação de proximidade permanente com as associações de migrantes, designadamente com as que gerem CLAIM;
- e) Promover o alinhamento dos programas locais de integração de migrantes com a estratégia nacional;
- f) Instalar e dinamizar iniciativas que concorram para a atividade da Academia AIMA, enquanto espaço de formação no âmbito das atribuições da AIMA, designadamente no que respeita à formação disponibilizada às entidades parceiras;
- g) Promover ações de formação dos trabalhadores da AIMA, na Academia AIMA, que exercem funções nos diferentes canais, designadamente nas Lojas AIMA e nos AIMA Spot;
- h) Coordenar e mobilizar, com a Academia AIMA, o ensino de português para cidadãos estrangeiros em território nacional, em estreita articulação com o Instituto do Emprego e Formação Profissional, I. P. (IEFP, I. P.), a Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares (DGEstE), Direção-Geral do Ensino Superior (DGES) e os Centros Qualifica (CQ);
- i) Coordenar e mobilizar, com a Academia AIMA, a formação profissional para cidadãos estrangeiros e portugueses regressados, em estreita articulação com as empresas, o IEFP, I. P., DGEstE, a DGES e os CQ;
- j) Coordenar e dinamizar a oferta de emprego para cidadãos estrangeiros e para portugueses regressados, em estreita articulação com o IEFP, I. P.;
- k) Promover a consulta jurídica a cidadãos estrangeiros e portugueses regressados, em estreita articulação com a Ordem dos Advogados e a Ordem dos Solicitadores e dos Agentes de Execução;
- l) Dinamizar o encontro entre a oferta de serviços das instituições competentes de solidariedade social e os migrantes carecidos de apoio de emergência social;
- m) Dinamizar o encontro entre a oferta de serviços de saúde, públicos e privados, e os migrantes;
- n) Apoiar os estudantes migrantes, articulando, nomeadamente, com as universidades públicas e privadas o apoio à sua receção e integração, bem como, na identificação da oferta do ensino superior;
- o) Apoiar os migrantes reformados, através da promoção, em articulação com entidades públicas e privadas, designadamente do turismo de saúde e de unidades destinadas ao alojamento de longa duração;
- p) Apoiar e formar os migrantes na criação do seu negócio, em articulação, designadamente, com incubadoras e aceleradoras de empresas e o Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas (IAPMEI);
- q) Promover a simplificação e o acesso dos migrantes às instituições habilitadas para o reconhecimento de qualificações académicas e profissionais;
- r) Dinamizar o acesso dos migrantes a condições de habitação dignas, em articulação com a administração central, regional e local e as entidades empregadoras;
- s) Desenvolver e implementar projetos internacionais no âmbito da integração de migrantes;
- t) Assegurar o acompanhamento do processo de integração de pessoas beneficiárias de proteção internacional e temporária em Portugal;
- u) Mapear e manter atualizadas as disponibilidades de acolhimento;

v) Assegurar a articulação com os diversos serviços da administração central, regional e local que, de forma subsidiária, concorrem para a integração das pessoas refugiadas;

w) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do departamento.

8.1 — Direção de Serviços de Política Migratória (SPMIG) [U2]

À Direção de Serviços de Política Migratória (SPMIG) compete:

a) Contribuir para a elaboração da política migratória nacional bem como monitorizar e acompanhar a respetiva execução, em articulação com as demais entidades envolvidas no plano estratégico para as migrações;

b) Promover o alinhamento dos programas locais de integração de migrantes com a estratégia nacional;

c) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

8.2 — Direção de Serviços de Promoção da Língua Portuguesa (PLPt) [U2]

À Direção de Serviços de Promoção da Língua Portuguesa (PLPt) compete:

a) Desenvolver e promover medidas e iniciativas que incentivem o domínio da língua portuguesa, em estreita articulação com as entidades parceiras;

b) Promover o acesso de migrantes a ofertas formativas diversificadas de aprendizagem da língua portuguesa;

c) Coordenar e mobilizar, com a Academia AIMA, o ensino de português para cidadãos estrangeiros em território nacional, em estreita articulação com o Instituto do Emprego e Formação Profissional, I. P., (IEFP, I. P.) a Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares (DGEstE), Direção-Geral do Ensino Superior (DGES) e os Centros Qualifica (CQ);

d) Dinamizar a elaboração, acompanhar e monitorizar a execução do plano estratégico para a língua portuguesa, em articulação com as demais entidades;

e) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

8.3 — Direção de Serviços de Promoção do Emprego Digno e de Desenvolvimento Social (DSPEDDS) [U2]

Ao Departamento de Serviços de Promoção do Emprego Digno e de Desenvolvimento Social (SPEDDS) compete:

a) Coordenar e dinamizar a oferta de emprego para cidadãos estrangeiros e para portugueses regressados, em estreita articulação com o IEFP, I. P.;

b) Apoiar e formar os migrantes na criação do seu negócio, promovendo o empreendedorismo imigrante, em articulação, designadamente, com incubadoras e aceleradoras de empresas e o Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas (IAPMEI);

c) Dinamizar o acesso dos migrantes a condições de habitação dignas, em articulação com a administração central, regional e local e as entidades empregadoras;

d) Desenvolver e implementar projetos internacionais no âmbito da integração de migrantes;

e) Assegurar o acompanhamento do processo de integração de pessoas beneficiárias de proteção internacional e temporária em Portugal, fomentando designadamente a sua inserção profissional, em estreita articulação com o CNAR AIMA;

f) Mapear e manter atualizadas as disponibilidades de acolhimento e inserção profissional a nível nacional;

g) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

8.3.1 — Unidade de Qualificações e de Competências (QUALIFICA) [U3]

À Unidade de Qualificações e de Competências (QUALIFICA) compete:

a) Promover a simplificação e o acesso dos migrantes às instituições habilitadas para o reconhecimento de qualificações académicas, de ensino superior e não superior, e profissionais;

- b) Apoiar os estudantes migrantes, articulando, nomeadamente, com as universidades públicas e privadas o apoio à sua receção e integração, bem como, na identificação da oferta do ensino superior;
- c) Apoiar os migrantes reformados, através da promoção, em articulação com entidades públicas e privadas, designadamente do turismo de saúde e de unidades destinadas ao alojamento de longa duração;
- d) Dinamizar sessões de esclarecimento e informação nas matérias de qualificação e reconhecimento de competências em articulação com as entidades competentes relevantes;
- e) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

8.3.2 — Unidade de Intervenção Social (UIS) [U3]

À Unidade de Intervenção Social (UIS) compete:

- a) Dinamizar o encontro entre a oferta de serviços das instituições competentes de solidariedade social e os migrantes carecidos de apoio de emergência social;
- b) Promover os processos de inclusão da população migrante em situação de vulnerabilidade com o objetivo da sua autonomização, em estreita articulação com as entidades relevantes, designadamente no âmbito do apoio às vítimas de violência;
- c) Dinamizar o acesso a respostas direcionadas para as necessidades específicas de crianças e jovens migrantes ou de origem migrante;
- d) Dinamizar o encontro entre a oferta de serviços de saúde, públicos e privados, e os migrantes;
- e) Promover a consulta jurídica a cidadãos estrangeiros e portugueses regressados, em estreita articulação com a Ordem dos Advogados e a Ordem dos Solicitadores e dos Agentes de Execução;
- f) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

9 — Centro Nacional para o Asilo e Refugiados AIMA (CNAR AIMA) [U1]

Ao Centro Nacional para o Asilo e Refugiados AIMA (CNAR AIMA) compete:

- a) Receber os pedidos, atender os utentes e tramitar os procedimentos de asilo e proteção internacional, em articulação com o DPAQ;
- b) Organizar e instruir, nos termos da lei, os processos de concessão de autorização de residência por motivos humanitários, em articulação com DPAQ;
- c) Organizar e instruir os processos de determinação do Estado responsável pela análise dos pedidos de asilo e emitir o respetivo salvo-conduto, se necessário, em articulação com o DPAQ;
- d) Organizar e instruir os pedidos de reinstalação e recolocação de refugiados;
- e) Emitir parecer sobre os pedidos de concessão e prorrogação de documentos de viagem para refugiados, apresentados nos postos consulares portugueses;
- f) Assegurar a ligação da AIMA com o Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA), em articulação com o DRIC;
- g) Proceder à elaboração do planeamento estratégico no que respeita às ações da EUAA, em articulação com o DRIC;
- h) Assegurar as condições de acolhimento nos termos da lei;
- i) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do CNAR AIMA.

9.1 — Unidade de Gestão do Atendimento de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional (RBPI) [U3]

À Unidade de Gestão do Atendimento de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional (RBPI) compete:

- a) Receber os pedidos, atender os utentes e tramitar os procedimentos de asilo e proteção internacional, em articulação com o OMNI;
- b) Gerir as escalas de atendimento em posto de fronteira;
- c) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

9.2 — Unidade de Instrução de Pedido de Proteção Internacional (UIPPI) [U3]

À Unidade de Instrução de Pedidos de Proteção Internacional (UIPPI) compete:

- a) Organizar e instruir, nos termos da lei, os processos de concessão de autorização de residência por motivos humanitários, em articulação com o DPAQ;
- b) Organizar e instruir os processos de determinação do Estado responsável pela análise dos pedidos de asilo e emitir o respetivo salvo-conduto, se necessário, em articulação com o DPAQ;
- c) Emitir parecer sobre os pedidos de concessão e prorrogação de documentos de viagem para refugiados, apresentados nos postos consulares portugueses;
- d) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

9.3 — Unidade de Gestão do Acolhimento e Inserção Profissional (UGAIP) [U3]

À Unidade de Gestão do Acolhimento e Inserção Profissional (UGAIP) compete:

- a) Assegurar as condições de acolhimento nos termos da lei;
- b) Assegurar as condições de acolhimento aos requerentes e beneficiários de proteção internacional acolhidos por Portugal em conformidade com as atribuições da AIMA;
- c) Acompanhar e monitorizar os programas de acolhimento promovidos por Portugal, designadamente os programas de recolocação e de reinstalação;
- d) Promover a aprendizagem da língua portuguesa, a inserção profissional o acesso à educação e à saúde dos requerentes e beneficiários de proteção internacional em Portugal, em estreita articulação com o DIM;
- e) Articular com as entidades públicas e privadas que intervêm no acolhimento de requerentes e beneficiários de proteção internacional com vista à promoção da integração de requerentes e beneficiários de proteção internacional;
- f) Mapear e manter atualizada a informação relativa à capacidade de acolhimento de requerentes e beneficiários de proteção internacional;
- g) Promover a celebração de parcerias relevantes com outras entidades públicas e privadas relevantes no âmbito da proteção internacional;
- h) Organizar e instruir os pedidos de reinstalação e recolocação de refugiados;
- i) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

9.4 — Unidade de Gestão e Planeamento (UGP) [U3]

À Unidade de Gestão e Planeamento (UGP) compete:

- a) Desenvolver atividades de planeamento estratégico e de assessoria à direção do CNAR AIMA;
- b) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do CNAR AIMA;
- c) Proceder à elaboração do planeamento estratégico no que respeita às ações da Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA), em articulação com o DRIC;
- d) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

10 — Departamento para a Igualdade e o Combate ao Racismo, à Xenofobia e à Discriminação (RESPECT) [U1]

10.1 — Direção de Serviços de Promoção da Integração e Inclusão das Comunidades Ciganas (ROMA) [U2]

À Direção de Serviços de Promoção da Integração e Inclusão das Comunidades Ciganas (ROMA) compete:

- a) Desenvolver iniciativas tendentes à integração plena dos portugueses ciganos;
- b) Contribuir para o desenvolvimento da estratégia nacional para a integração das comunidades ciganas bem como monitorizar e acompanhar a respetiva execução, em articulação com as demais entidades envolvidas na estratégia;

- c) Promover o movimento associativo representativo de grupos étnicos, designadamente das comunidades ciganas;
- d) Promover o exercício da cidadania ativa pelos membros das comunidades ciganas;
- e) Dinamizar a criação de parcerias em projetos nacionais e internacionais na área da integração e inclusão das comunidades ciganas e combate à discriminação de pessoas ciganas;
- f) Garantir o acompanhamento e participação em reuniões internacionais e grupos de trabalho da temática;
- g) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

10.2 — Direção de Serviços para a Promoção da Igualdade e de Combate ao Racismo, à Xenofobia e à Discriminação (IGUAL) [U2]

À Direção de Serviços para a Promoção da Igualdade e de Combate ao Racismo, à Xenofobia e à Discriminação (IGUAL), compete:

- a) Promover iniciativas com vista à sensibilização da opinião pública para a importância da diversidade cultural e da interculturalidade;
- b) Desenvolver projetos, ações de divulgação e informação contra a discriminação racial;
- c) Desenvolver formação, no âmbito da Academia AIMA, em promoção da interculturalidade, educação intercultural, diálogo inter-religioso e valorização da diversidade;
- d) Dinamizar ações em que se valorize e promova o diálogo inter-religioso, em estreita articulação com a Comissão da Liberdade Religiosa;
- e) Promover o combate à discriminação dos imigrantes, seus descendentes ou grupos étnicos na sociedade portuguesa, tendo em vista um melhor aproveitamento do seu potencial e competências, uma melhor articulação com a política de emprego e o reforço da mobilidade social e do acesso a uma cidadania comum, tendo também em conta as desigualdades interseccionais;
- f) Dinamizar a criação de parcerias em projetos nacionais e internacionais na área do combate ao racismo e à xenofobia;
- g) Garantir o acompanhamento e participação em reuniões internacionais e grupos de trabalho da temática;
- h) Promover o exercício da cidadania ativa pelos membros das comunidades migrantes;
- i) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

10.3 — Unidade de Apoio ao RESPECT (UAR) [U3]

À Unidade de Apoio ao RESPECT (UAR) compete:

- a) Desenvolver atividades de assessoria, planeamento, apoio logístico e administrativo;
- b) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do departamento da unidade.

Estruturas dependentes diretamente do Conselho Diretivo

11 — Unidade de Assessoria ao Conselho Diretivo (UACD) [U3]

À Unidade de Assessoria ao Conselho Diretivo (UACD) compete:

- a) Assegurar o cumprimento da missão da AIMA em estrita concordância com os diplomas legais nacionais e internacionais nos domínios de ação da AIMA;
- b) Assessorar o conselho diretivo no apoio à tomada de decisão;
- c) Assegurar o cumprimento do Regulamento do conselho diretivo;
- d) Assegurar o secretariado de apoio ao conselho diretivo;
- e) Assegurar a articulação com o órgão da tutela e com os serviços e organismos da administração central, regional e local;
- f) Zelar pelo cumprimento das parcerias estabelecidas e pela promoção de novas parcerias;
- g) Zelar pelo cumprimento dos instrumentos de gestão;

- h) Contribuir para a organização interna da AIMA, bem como para a promoção de uma cultura organizacional de intercooperação, em estreita articulação com as demais unidades orgânicas;
- i) Assegurar as demais funções que lhe sejam acometidas pelo conselho diretivo;
- j) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

12 — Academia AIMA (ACADEMIA AIMA) [U2]

À Academia AIMA compete:

- a) Desenvolver e implementar a oferta formativa da AIMA dirigida a cidadãos, profissionais e outras entidades públicas e privadas no âmbito das atribuições da AIMA, em estreita articulação com as unidades orgânicas da AIMA;
- b) Contribuir ativamente para a formação regular das entidades parceiras da AIMA, designadamente autarquias e entidades da sociedade civil, em matérias relevantes para o desenvolvimento da sua atividade de promoção da integração, valorização da diversidade e prevenção e combate à discriminação;
- c) Estabelecer parcerias com outras entidades públicas e privadas relevantes, designadamente do ensino superior, para o desenvolvimento de formação relevante na área das migrações e integração;
- d) Dinamizar o plano de formação interno da AIMA, em estreita articulação com as unidades orgânicas relevantes;
- e) Colaborar em projetos de investigação e no desenvolvimento de estudos com entidades do sistema científico nacional e internacional em temas relevantes para a atividade desenvolvida pela AIMA;
- f) Assegurar o cumprimento das obrigações da AIMA em matéria de formação nos planos estratégicos nacionais em que a AIMA participa;
- g) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

13 — Direção de Serviços de Ligação à Sociedade Civil (SOCIV) [U2]

À Direção de Serviços de Ligação à Sociedade Civil (SOCIV) compete:

- a) Promover o movimento associativo representativo das comunidades migrantes e os mecanismos de participação cívica e política das comunidades migrantes;
- b) Manter uma relação de proximidade permanente com as associações de migrantes, designadamente para identificação das dificuldades enfrentadas e disseminação de informação útil para a atividade que desenvolvem junto das comunidades migrantes;
- c) Promover ações de formação para as entidades da sociedade civil incluindo associações, designadamente no âmbito da gestão de projetos e acesso a financiamento nacional e internacional relevante;
- d) Promover e implementar ações de informação e sensibilização em matérias relevantes para a integração de migrantes, designadamente as que decorrem da atividade desenvolvida pela AIMA;
- e) Monitorizar e avaliar os projetos financiados implementados pela sociedade civil no âmbito da promoção da integração de migrantes e grupos étnicos;
- f) Manter um acompanhamento e monitorização de proximidade às entidades da sociedade civil que implementam projetos em parceria com a AIMA, incluindo os CLAIM — Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes e AIMA Spot.
- g) Promover e apoiar o desenvolvimento a colaboração entre as associações e outros organismos públicos em matérias relevantes para a integração de migrantes;
- h) Contribuir para a divulgação das atividades desenvolvidas pelas associações e entidades da sociedade civil no âmbito das áreas de competência da AIMA;
- i) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

14 — Direção de Planeamento, Estudos e Estatística (DPEE) [U2]

À Direção de Planeamento, Estudos e Estatística (DPEE) compete:

- a) Garantir a produção de informações adequada no âmbito da intervenção da AIMA, no quadro do sistema estatístico nacional, designadamente através da recolha, tratamento e difusão dos dados estatísticos relativos à atividade da AIMA;
- b) Apoiar o conselho diretivo e as unidades orgânicas da AIMA com informação estatística relevante para o desenvolvimento da sua atividade e atribuições e apoio à tomada de decisão;
- c) Assegurar o cumprimento das atribuições da AIMA relativas ao reporte de dados estatísticos a organismos nacionais e internacionais;
- d) Promover e realizar investigação e estudos prospetivos que contribuam para a definição e estruturação das estratégias, políticas, prioridades e objetivos da AIMA;
- e) Apoiar a definição do planeamento estratégico da AIMA, incluindo a elaboração de plano e relatório de atividades;
- f) Conceber metodologias de avaliação dos instrumentos de política, de modo a monitorizar a sua execução, definindo no plano técnico objetivos e indicadores estratégicos que indexem e objetivem os resultados pretendidos com as políticas públicas;
- g) Elaborar estudos de prospetiva de âmbito nacional, sectorial e regional, desenvolvendo competências nas áreas das metodologias prospetivas e de cenarização, identificando e acompanhando as tendências de longo prazo nas áreas de intervenção da AIMA;
- h) Coordenar e difundir a informação científica e técnica da AIMA e exercer a respetiva função editorial incluindo a elaboração de estudos anuais com base nos dados estatísticos relevantes no âmbito das atribuições da AIMA;
- i) Elaborar, difundir e apoiar a criação de instrumentos de planeamento, designadamente as orientadas para o acompanhamento dos projetos em regime das parcerias público-privadas que envolvam a AIMA;
- j) Assegurar o desenvolvimento dos sistemas de avaliação de serviços no âmbito da AIMA, coordenar e controlar a sua aplicação e exercer as demais competências que lhe sejam atribuídas sobre esta matéria;
- k) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

14.1 — Observatório das Migrações (OM) [U3]

Ao Observatório das Migrações (OM) compete:

- a) Recolher, sistematizar e analisar informação estatística e administrativa de fontes nacionais e internacionais respeitantes ao fenómeno da imigração, nomeadamente os indicadores de integração de imigrantes e de refugiados;
- b) Promover o estudo, a investigação e a observação dos fenómenos migratórios, em estreita articulação com centros de estudos universitários e organizações internacionais;
- c) Celebrar protocolos com universidades e centros de investigação com vista a fomentar a investigação acerca das migrações;
- d) Acompanhar e avaliar políticas e programas para migrantes, e promover recomendações para a definição de políticas públicas e iniciativas legislativas nas áreas de atuação da AIMA;
- e) Promover grupos de trabalho temáticos que apoiem na reflexão acerca da definição, aprofundamento ou revisão de políticas migratórias e de integração de migrantes;
- f) Promover o debate e a reflexão académica acerca de políticas migratórias e da integração de migrantes, nomeadamente através da organização de conferências, jornadas anuais, seminários e *workshops*;
- g) Promover um diálogo construtivo e produtivo entre decisores políticos e académicos na vertente das migrações;
- h) Disseminar resultados da produção científica acerca das migrações;
- i) Informar e sensibilizar a opinião pública, nomeadamente através do combate a mitos e estereótipos acerca das migrações com factos científicos, tendo neste âmbito competências para promover conteúdos e ações de formação e outras iniciativas de sensibilização;

j) Participar em conferências, nacionais e internacionais, contribuindo para a disseminação científica do trabalho do OM, nomeadamente dos fenómenos migratórios e dos resultados das políticas migratórias e de integração de migrantes em Portugal;

k) Cooperar com outras entidades, públicas e privadas, nacionais e internacionais, designadamente universidades, observatórios, entidades estatísticas e centros de investigação;

l) Participar em projetos internacionais de investigação comparada nas matérias de atuação da AIMA;

m) Acompanhar e cooperar com redes de cariz académico e técnico, nacionais e internacionais na vertente das migrações;

n) Promover publicações através das diversas linhas editoriais do OM, em suporte físico e online, dos estudos e das demais atividades de produção científica do OM; o) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

15 — Direção de Serviços de Proteção de Dados, Auditoria e Prevenção da Corrupção (AUDIT) [U2]
À Direção de Serviços de Proteção de Dados, Auditoria e Prevenção da Corrupção (AUDIT) compete:

a) Informar e aconselhar o conselho diretivo e os colaboradores da AMA no que diz respeito ao cumprimento dos requisitos legais referentes à proteção de dados;

b) Controlar e reportar sobre a conformidade com o RGPD e o cumprimento de normas legais ou internas relativas ao tratamento de dados pessoais;

c) Promover, acompanhar, controlar e emitir parecer relativo às avaliações de impacto;

d) Promover a articulação estratégica e operacional com a unidade responsável pela Segurança de Informação;

e) Colaborar com os titulares dos dados no que disser respeito a questões relacionadas com o tratamento dos seus dados e com o exercício dos seus direitos;

f) Cooperar com a CNPD — Comissão Nacional de Proteção de Dados sempre que adequado;

g) Promover uma cultura de privacidade por defeito, apoiando o desenvolvimento de boas práticas;

h) Assegurar a avaliação do sistema de controlo interno da AIMA, designadamente analisar sistematicamente a adequação dos procedimentos de gestão à atividade da Agência, contribuindo para a sua eficácia mediante a proposta de ações preventivas e corretivas e para a uma melhoria do desempenho, controlo e governo;

i) Elaborar e submeter para aprovação do conselho diretivo o plano anual de auditorias e de ações de controlo e avaliação, em função das áreas de risco identificadas;

j) Comunicar os resultados das ações realizadas ao conselho diretivo, aos diretores de departamento ou de outras estruturas orgânicas envolvidas;

k) Reportar regularmente ao conselho diretivo, sobre a realização do plano anual de ações de auditoria e sobre outras atividades e assuntos relevantes;

l) Promover os processos de comunicação e interação com as funções e processos de controlo interno, gestão de risco e conformidade, que garantam a circulação da informação e a articulação entre as várias Unidades Orgânicas;

m) Coordenar trabalhos e troca de informações com auditores externos, tendo em vista uma melhor satisfação das responsabilidades mútuas e a cobertura adequada da atividade da AIMA;

n) Assegurar os trabalhos de auditoria decorrentes da implementação das normas de gestão da qualidade;

o) Desenvolver e acompanhar a execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e proceder à sua revisão periodicamente;

p) Apoiar o Órgão de Fiscalização;

q) Apresentar ao conselho diretivo um relatório anual de atividades;

r) Acompanhar a implementação de recomendações emitidas pelos Serviços da Comissão Europeia, Tribunal de Contas Europeu, Tribunal de Contas, Inspeção Geral de Finanças e Direção

de Serviços Jurídicos, Auditoria e Inspeção da Secretaria-geral da Presidência do Conselho de Ministros;

s) Estabelecer e implementar planos de auditoria aos projetos da Agência objeto de apoio financeiro no âmbito dos fundos europeus;

t) Assegurar a comunicação dos resultados da atividade desenvolvida e propor as medidas adequadas à correção das deficiências e irregularidades detetadas, bem como cooperar e apoiar tecnicamente no cumprimento das mesmas;

u) Elaborar estudos e pareceres de apoio à gestão e suporte à decisão, por solicitação do conselho diretivo;

v) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

15.1 — Unidade de Auditoria (UA) [U3]

À Unidade de Auditoria (UA) compete:

a) Assegurar a avaliação do sistema de controlo interno da AIMA, designadamente analisar sistematicamente a adequação dos procedimentos de gestão à atividade da Agência, contribuindo para a sua eficácia mediante a proposta de ações preventivas e corretivas e para a uma melhoria do desempenho, controlo e governo;

b) Elaborar e submeter para aprovação do conselho diretivo o plano anual de auditorias e de ações de controlo e avaliação, em função das áreas de risco identificadas;

c) Comunicar os resultados das ações realizadas ao conselho diretivo, aos diretores de departamento ou de outras estruturas orgânicas envolvidas;

d) Reportar regularmente ao conselho diretivo, sobre a realização do plano anual de ações de auditoria e sobre outras atividades e assuntos relevantes;

e) Promover os processos de comunicação e interação com as funções e processos de controlo interno, gestão de risco e conformidade, que garantam a circulação da informação e a articulação entre as várias Unidades Orgânicas;

f) Coordenar trabalhos e troca de informações com auditores externos, tendo em vista uma melhor satisfação das responsabilidades mútuas e a cobertura adequada da atividade da AIMA;

g) Assegurar os trabalhos de auditoria decorrentes da implementação das normas de gestão da qualidade;

h) Desenvolver e acompanhar a execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e proceder à sua revisão periodicamente;

i) Apoiar o Órgão de Fiscalização;

j) Apresentar ao conselho diretivo um relatório anual de atividades;

k) Acompanhar a implementação de recomendações emitidas pelos Serviços da Comissão Europeia, Tribunal de Contas Europeu, Tribunal de Contas, Inspeção Geral de Finanças e Direção de Serviços Jurídicos, Auditoria e Inspeção da Secretaria-geral da Presidência do Conselho de Ministros;

l) Estabelecer e implementar planos de auditoria aos projetos da Agência objeto de apoio financeiro no âmbito dos fundos europeus;

m) Assegurar a comunicação dos resultados da atividade desenvolvida e propor as medidas adequadas à correção das deficiências e irregularidades detetadas, bem como cooperar e apoiar tecnicamente no cumprimento das mesmas;

n) Elaborar estudos e pareceres de apoio à gestão e suporte à decisão, por solicitação do conselho diretivo;

o) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

15.2 — Unidade de Proteção de Dados (UPD) [U3]

À Unidade de Proteção de Dados (UPD) compete:

a) Informar e aconselhar o conselho diretivo e os colaboradores da AMA no que diz respeito ao cumprimento dos requisitos legais referentes à proteção de dados;

- b) Controlar e reportar sobre a conformidade com o RGPD e o cumprimento de normas legais ou internas relativas ao tratamento de dados pessoais;
- c) Promover, acompanhar, controlar e emitir parecer relativo às avaliações de impacto;
- d) Promover a articulação estratégica e operacional com a unidade responsável pela Segurança de Informação;
- e) Colaborar com os titulares dos dados no que disser respeito a questões relacionadas com o tratamento dos seus dados e com o exercício dos seus direitos;
- f) Cooperar com a CNPD — Comissão Nacional de Proteção de Dados sempre que adequado;
- g) Promover uma cultura de privacidade por defeito, apoiando o desenvolvimento de boas práticas;
- h) Assegurar a avaliação do sistema de controlo interno da AIMA, designadamente analisar sistematicamente a adequação dos procedimentos de gestão à atividade da Agência, contribuindo para a sua eficácia mediante a proposta de ações preventivas e corretivas e para a uma melhoria do desempenho, controlo e governo;
- i) Elaborar e submeter para aprovação do conselho diretivo o plano anual de auditorias e de ações de controlo e avaliação, em função das áreas de risco identificadas;
- j) Comunicar os resultados das ações realizadas ao conselho diretivo, aos diretores de departamento ou de outras estruturas orgânicas envolvidas;
- k) Assegurar a comunicação dos resultados da atividade desenvolvida e propor as medidas adequadas à correção das deficiências e irregularidades detetadas, bem como cooperar e apoiar tecnicamente no cumprimento das mesmas;
- l) Elaborar estudos e pareceres de apoio à gestão e suporte à decisão, por solicitação do conselho diretivo;
- m) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

16 — Direção de Serviços de Comunicação, Marketing e Assessoria de Imprensa (COM) [U2]
À Direção de Serviços de Comunicação, Marketing e Assessoria de Imprensa (COM), compete:

- a) Desenvolver funções de estudo e elaborar métodos e processos no âmbito da comunicação social e relações públicas;
- b) Elaborar estratégias para as redes sociais da AIMA;
- c) Elaborar e desenvolver Planos de Comunicação;
- d) Representar a AIMA ou as suas unidades orgânicas em assuntos da sua especialidade, tomando opções de índole técnica, enquadradas por diretivas ou orientações do conselho diretivo;
- e) Desenvolver e coordenar estratégias de comunicação interna e externa;
- f) Planear, organizar e concretizar eventos nacionais e internacionais no âmbito da estratégia definida pelo conselho diretivo;
- g) Proceder ao levantamento fotográfico de eventos, iniciativas e reuniões;
- h) Apoiar o conselho diretivo na definição e avaliação das políticas de comunicação para os órgãos de comunicação social;
- i) Manter uma base de dados dos órgãos de comunicação social nacionais e europeus;
- j) Assessorar o conselho diretivo no âmbito de solicitações de entidades externas;
- k) Assegurar o relacionamento institucional com entidades externas;
- l) Redigir notas de imprensa;
- m) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

16.1 — Unidade de Design e Comunicação (UDC) [U3]
À Unidade de Design e Comunicação (UDC), compete:

- a) Planificar e preparar a decoração dos espaços AIMA, em articulação com as restantes unidades orgânicas;
- b) Definir modelos gráficos de documentos a serem utilizados pelas restantes unidades orgânicas;

- c) Criar conteúdos para *website*, redes sociais e divulgação em órgãos de comunicação social;
- d) Desenvolver e atualizar o *website* da AIMA, incluindo a produção e atualização de conteúdos;
- e) Produzir, desenvolver e atualizar a *intranet* da AIMA;
- f) Promover a divulgação da atividade da AIMA;
- g) Planificar e preparar a informação da AIMA, destinada a ser divulgada em diversos suportes;
- h) Desenvolver e elaborar conceitos visuais para produtos, *flyers*, *rollups*, cartazes, *merchandising* e *newsletters*;
- i) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

17 — Provedoria dos Utentes dos Serviços da AIMA (PROVEDORIA) [U2]

À Provedoria dos Utentes dos Serviços da AIMA (PROVEDORIA) compete:

- a) Receber, registar e tratar as queixas, reclamações e sugestões relacionadas com os serviços da AIMA apresentadas pelos utentes ou reencaminhadas pela Provedoria de Justiça, pela Tutela Ministerial e outras entidades públicas;
- b) Assinalar ao conselho diretivo pedidos de intervenção urgente relativos a pessoas especialmente vulneráveis, que tenham sido reportados ou que sejam do conhecimento da AIMA;
- c) Articular a resposta com as unidades orgânicas competentes da AIMA por forma a garantir a resposta célere ao requerente ou entidade remetente;
- d) Uniformizar o tratamento de queixas ou reclamações de forma transversal a todos os serviços internos da AIMA;
- e) Conceber e implementar com o Departamento de Sistemas de Informação (DSI) um sistema de informação global de apoio ao tratamento de queixas ou reclamações;
- f) Proceder à monitorização dos motivos das queixas ou reclamações através do sistema de informação mencionado na alínea anterior;
- g) Comunicar, nos casos em que a incidência seja reiterada, os procedimentos não conformes à divisão de Proteção de Dados, Auditoria e Prevenção da Corrupção (AUDIT), para que esta avalie o desempenho do processo, com vista à identificação de ações de melhoria que permitam a diminuição de queixas e reclamações;
- h) Proceder à monitorização do impacto das ações de melhoria na redução do número de reclamações ou queixas;
- i) Elaborar, semestralmente, relatório para o conselho diretivo, com a finalidade de ser mais um instrumento de suporte à decisão;
- j) Elaborar, semestralmente, relatório de atividades desenvolvidas, promovendo a sistematização da toda a informação referente às queixas ou reclamações, para que, sempre que necessário, possa ser disponibilizada de forma pertinente e atempada;
- k) Estabelecer contactos com interlocutores externos com vista à obtenção de informações e conhecimentos especializados que permitam recomendar a adoção de medidas que potenciem a melhoria da relação da AIMA com os seus utentes;
- l) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção serviços.

(¹) U1 — Unidade orgânica nuclear.

(²) U2 — Unidade orgânica de segundo grau.

(³) U3 — Unidade orgânica de terceiro grau.