



“Os Consulados têm de funcionar.”

Em decorrência da experiência da Comissão Temática para as Questões Consulares e Participação Cívica e Política do CCP, que tem acompanhado ao longo destes cinco anos o desempenho e a evolução dos serviços consulares, e tem notado a continua degradação da qualidade do serviço prestado pela rede consular, que no seu todo está à beira do colapso, o CCP observa que essa ruptura já não se verifica somente em casos isolados, como há uns anos atrás, mas sim como uma realidade estabelecida por toda a rede.

A falta de recursos humanos qualificados tem sido um dos principais fatores responsáveis por este agravamento, especialmente nesta última década. A aposentação dos funcionários mais antigos e a dificuldade de recrutamento de novos quadros, principalmente devido ao baixo vencimento oferecido, têm sido a base do enfraquecimento dos serviços prestados aos utentes.

Esta situação acentua-se ainda mais por não haver continuidade na passagem de experiências dos mais antigos para os mais novos, muito devido aos novos quadros não permanecerem muito tempo nos postos, não obtendo assim o traquejo necessário para um bom desempenho das funções que lhes são atribuídas.

É necessário portanto a capacidade e a vontade política para conseguir ultrapassar os obstáculos impostos pelo Ministério das Finanças, de forma a permitir o reforço e retenção dos novos quadros em toda a rede consular.

Evidentemente que com esta falta de pessoal qualificado aparecem as dificuldades no atendimento dos utentes, desde logo a nível telefónico, que no fundo é a base para um bom atendimento presencial, pois é aqui que os utentes podem esclarecer as suas dúvidas acerca dos assuntos que necessitam de tratar.



É inaceitável que todos os consulados da rede diplomática portuguesa não tenham capacidade de recursos para que o telefone possa ser atendido com regularidade, prejudicando aos utentes. A criação dos Centros de Atendimento Consulares (CACs), sendo positiva, não assegura por si só a melhoria do serviço, seja a nível qualitativo ou quantitativo.

A enorme dificuldade na obtenção de agendamentos na rede consular em tempo útil gera um preconceito burocrático junto das respetivas Comunidades, levando a um divórcio entre estas últimas e as suas estruturas consulares, empurrando as pessoas para a nacionalidade do país de acolhimento, desistindo de toda a documentação portuguesa, ou preferindo tratar das mesmas apenas e só em Portugal, o que implica custos adicionais e na sua maioria ficando registados (e recenseados) como residentes em Portugal.

É, por isso, necessário um investimento significativo na qualidade dos recursos humanos, assegurando-se que estes possam ter acesso a salários ajustados ao nível de vida dos países onde trabalham, incluindo benefícios de segurança social e um estatuto profissional com uma carreira e avaliação digna das funções que desempenham, promovendo assim o melhoramento da imagem dos postos consulares.

A par das questões relacionadas com a falta de pessoal há ainda a referir a questão da organização de toda a rede consular, que precisa de ser reestruturada de forma profunda para refletir não só os novos fluxos migratórios mas também a evolução demográfica das próprias Comunidades.

Devido a grande dispersão das Comunidades (muitas em países de dimensão continental), seria importante que os Consulados de carreira passassem a supervisionar, estruturas mais pequenas, com funcionários acreditados no MNE e colocadas mais próximo dos utentes, com capacidade de emitir todo o tipo de documentação e assegurando uma maior cobertura em termos geográficos.



Relativamente aos Consulados Honorários, em termos de competências atribuídas, existe uma grande discrepância entre eles. Tal representa uma enorme oportunidade perdida, que deveria ser aproveitada através do alargamento e uniformização sistemáticos dessas responsabilidades.

Acerca das Permanências Consulares reconhece-se a sua importância - e, por isso, deve-se assegurar e até alargar a sua realização -, mas também deve-se perceber por que é que fora das estruturas consulares se conseguem servir duas ou três vezes mais utentes do que nos próprios Consulados, no mesmo espaço de tempo.

Alertamos também para uma gradual falta de participação de alguns diplomatas junto das Comunidades, notando-se cada vez menos o seu envolvimento junto do movimento associativo e dos meios de comunicação social locais, falhando assim a sua ligação de proximidade e o esclarecimento com os utentes.

É, por último, de vital importância acelerar a desmaterialização e o redesenhar de processos no âmbito da Modernização Administrativa relevantes para os cidadãos portugueses a residir no estrangeiro, assegurando desde a primeira hora a sua adequação à realidade de quem não vive em Portugal.

Este documento, feito com a experiência de Conselheiros/as desta Comissão Temática, recordando os documentos anteriormente emitidos acerca desta matéria, tendo sido auscultados outros membros do CCP em diferentes partes do mundo, e aprovado pelo Conselho Permanente reunido aos 13/11/2021, serve para aconselhar ao Governo de Portugal nesta matéria, historicamente reivindicada por este CCP.