



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**

GABINETE DO MINISTRO DOS  
NEGÓCIOS ESTRANGEIROS

Exma. Senhora  
Dra. Marina Gonçalves  
Chefe do Gabinete de S. Exa o  
Secretário de Estado dos Assuntos Parlamentares

Assunto: Resposta à Pergunta Parlamentar nº 1298/XIII/3ª de 6 de março de 2018.

Encarrega-me o Senhor Ministro dos Negócios Estrangeiros de, em resposta à pergunta parlamentar em epígrafe, formulada pelos Senhores Deputados Nuno Magalhães, Filipe Lobo D'Ávila, Pedro Mota Soares e Filipe Anacoreta Correia, do Grupo Parlamentar do CDS-PP, esclarecer o seguinte:

O Consulado Geral em Londres, desde 2014, tem vindo a aumentar a atividade consular de forma consistente - nos últimos 4 anos, os atos consulares praticados cresceram 26,7%, passando de 54.230 (2014) para 68.695 (2017), o que constitui prova inequívoca de significativa melhoria no serviço que tem vindo a ser prestado.

O atendimento telefónico é assegurado diariamente em permanência, entre as 8h30 e as 16h, havendo outros serviços de apoio informativo ao utente como sejam o correio eletrónico, o sítio internet do Consulado, a página no Facebook e o seu serviço Messenger, todos com apoio paralelo e constante do centro de atendimento em funcionamento.

São recebidos cerca de 4.000 *emails* por mês e todos são respondidos, 22% dos quais de casos urgentes atendidos em menos de 48 horas; o fluxo de *emails* tem contudo tendência para diminuir face a anos anteriores, fruto de uma melhor difusão da informação, através do Portal citado e da interação nas redes sociais, bem como da substancial redução de dificuldades para o agendamento de atos consulares.

As informações de que dispomos desmentem a indisponibilidade do sítio *internet* do Consulado. Importa notar que o sítio apresenta uma média semanal de 31.206 visualizações e uma média de 7.499 visitantes únicos por semana, o que é revelador da sua utilidade para a informação da comunidade.

Na página do Facebook, o ano de 2017 iniciou-se com 8.258 seguidores e terminou com 11.410, ou seja, verificou-se um aumento de 27.6%.

Quanto à interação direta com os utentes através do *Messenger*, em 2017 registaram-se cerca de 1.600 conversas entre utentes e o Consulado.



# REPÚBLICA PORTUGUESA

GABINETE DO MINISTRO DOS  
NEGÓCIOS ESTRANGEIROS

Esta via permitiu uma troca rápida de informações entre os utentes e o Consulado.

O Consulado Geral atende uma comunidade de cerca de 300 mil clientes, com e sem marcação prévia. Os atos consulares que carecem de marcação prévia junto deste Posto Consular são os relativos ao cartão de cidadão, passaporte, registo de nascimento, registo de casamento, registo de óbito, demais atos de registo civil, procurações, testamentos e certificados de residência.

Os atos e práticas consulares que não carecem de marcação prévia incluem levantamento de documentos, informações, recenseamento eleitoral, emissão de títulos de viagem única, reconhecimentos de assinatura e alteração ou confirmação de morada no cartão de cidadão.

O processo de agendamento está devidamente explicado no sítio *internet* do Posto <http://www.cgportugalemlondres.com/marcaccedilotildees.html>, onde existe um "Manual do Agendamento Online" disponível para consulta e um vídeo explicativo sobre o processo de marcação chamado "Tutorial de Agendamento de Atos Consulares".

Durante o ano de 2017, o sistema de agendamento em linha foi objeto de intervenções técnicas destinadas a melhorar o seu desempenho, o que permitiu, a partir de outubro do ano findo, evitar a retenção das vagas canceladas e a identificação e eliminação de registos fraudulentos. Todos os esforços continuam a ser feitos para evitar que as vagas disponíveis sejam objeto de utilização fraudulenta, sem prejuízo de algumas melhorias que terão ainda de ser efetuadas, para otimização dos serviços.

O sistema citado continua a ser o principal instrumento para marcação de atos consulares. Durante o ano de 2017, foram agendados 47.784 atos consulares, o que representa uma média de 3.982 agendamentos por mês. No entanto, se algum utente comunicar ao Posto uma situação de urgência comprovada documentalmente, é-lhe atribuída uma marcação extra, com vista a uma resolução célere. Os tempos de espera para agendamento variam consoante o ato consular pretendido. Para o cartão de cidadão e passaporte a demora é atualmente de 6 semanas, para registo civil 4, e para notariado apenas uma semana. Estes dados representam uma melhoria importante em relação a 2014, ano em que havia entre 8 e 12 semanas de espera para agendamento.

O Consulado Geral de Portugal em Londres teve cerca de 28 funcionários ao longo do ano de 2017. De entre os funcionários do quadro, ressalva-se que 1 está ao serviço do Consulado Honorário em Hamilton, nas Bermudas. Em fevereiro de 2017, entrou em funções 1 nova adida social, foram contratados mais 9 assistentes técnicos e reforçado com 1 elemento o



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**

**GABINETE DO MINISTRO DOS  
NEGÓCIOS ESTRANGEIROS**

centro de atendimento. Em setembro de 2017, iniciaram também funções três novos estagiários PEPAC. Tendo presente que ao longo do ano houve um fluxo de entradas e saídas, registe-se que em janeiro de 2017 estavam em funções 24 trabalhadores e, em dezembro, 32.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete,

Rita Laranjinha

/AM