



## NEGÓCIOS ESTRANGEIROS E FINANÇAS

Portaria n.º 217/2020

de 16 de setembro

*Sumário:* Autoriza a Gestão Administrativa e Financeira do Orçamento do Ministério dos Negócios Estrangeiros a assumir os encargos plurianuais decorrentes da implementação do Centro de Atendimento Consular.

As exigentes e permanentes solicitações da comunidade portuguesa, bem como a importância de uma maior coordenação e cooperação entre os intervenientes na promoção económica e cultural do nosso país e, simultaneamente, as novas tecnologias, métodos de comunicação e instrumentos de trabalho, cada vez mais rápidos e eficientes, obrigam à conceção e implementação de novas regras organizacionais e de funcionamento, enquadradas em ações de modernização dos serviços externos do Ministério dos Negócios Estrangeiros.

As alterações que se impõem ao nível da prestação de apoio e assistência aos utentes da Rede Consular têm em vista garantir a prestação de um serviço público de qualidade, eficiente e rápido e, simultaneamente, permitir que aquele possa dispensar, sempre que possível, a deslocação física aos postos consulares.

Neste sentido, têm sido implementados nos postos consulares serviços de atendimento geral através de centros de atendimento que, para além de concretizarem o atendimento telefónico, permitem responder aos inúmeros pedidos de agendamento dos utentes, facilitando significativamente o contacto com o público e permitindo satisfazer os pedidos solicitados em cerca de 48 horas.

No âmbito do Programa Simplex, está previsto o desenvolvimento de um projeto destinado à criação de um centro de contacto, designado por Centro de Atendimento Consular (CAC), com sede em Portugal, que consiste na implementação progressiva de um modelo de atendimento consular que passará mais por uma maior disponibilização de serviços *online* pelo apoio remoto aos seus utentes do que pela obrigatoriedade de atendimento presencial, pelo que, para a inversão do modelo atual, importa desenvolver um centro de contacto disponível em qualquer parte do mundo para que o utente consular esclareça dúvidas, obtenha informação consular, solicite serviços e agende atos consulares presenciais.

Assim, a implementação do CAC para os utentes dos postos consulares portugueses no mundo, centralizado em Lisboa, possibilitará complementar os canais de relacionamento entre os utilizadores da Rede Consular portuguesa, promover a criação de maior e melhor facilidade e rapidez no atendimento ao utente, permitir o acesso aos serviços por telefone e/ou *email*, possibilitar a marcação e a realização de atos consulares de uma forma mais prática e eficiente, potenciar a desmaterialização administrativa, evitando, sempre que possível, a sua deslocação aos postos consulares.

Neste contexto, a AMA — Agência para a Modernização Administrativa, I. P. («AMA»), a Secretaria-Geral do Ministério dos Negócios Estrangeiros («SGMNE») — que, através do Departamento Geral da Administração (DGA), tem por missão, entre outras, assegurar as funções de apoio técnico e administrativo aos órgãos, serviços e gabinetes dos membros do Governo integrados no Ministério dos Negócios Estrangeiros (MNE), nos domínios da gestão de recursos humanos, financeiros e patrimoniais — e a Direção-Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas (DGACCP) — que assegura a efetividade e a continuidade da ação do MNE nos domínios da atividade consular desenvolvida nos serviços periféricos externos (SPE), prossequindo as suas atribuições, designadamente concebendo e propondo programas de ação, decorrentes das políticas definidas na relação dos cidadãos portugueses residentes no estrangeiro, em coordenação com entidades públicas e privadas, nacionais e estrangeiras — consideraram ser missão de interesse público cooperar no lançamento de um projeto-piloto, com o objetivo de testar a eficácia da solução atrás descrita, primeiramente em Espanha e no Reino Unido, mas com uma expansão gradual para outros países num horizonte temporal até 2026, limitando-se a abranger países europeus até 2022.



Neste contexto, a AMA, a SGMNE e a DGACCP pretendem celebrar um protocolo para prestação de serviços no âmbito do centro de atendimento consular, com as condições e termos legais que nele serão definidos, que se consubstancia num instrumento jurídico que organiza o exercício das atividades e das responsabilidades de cada uma das partes e dentro dos limites expressamente acordados, com a finalidade de implementação e gestão plurianual do CAC.

Assim, manda o Governo, pelo Ministro de Estado e dos Negócios Estrangeiros e pela Secretária de Estado do Orçamento, e nos termos do n.º 1 do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 197/99, de 8 de junho, da alínea a) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, republicada pela Lei n.º 22/2015, de 17 de março, do n.º 1 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho, republicado pelo Decreto-Lei n.º 99/2015, de 2 de junho, e do artigo 46.º do Decreto-Lei n.º 84/2019, de 28 de junho, o seguinte:

1.º Fica a Gestão Administrativa e Financeira do Orçamento do MNE (GAFMNE)/DGACCP autorizada a assumir os encargos plurianuais decorrentes da contratação em causa, até ao montante global de € 2 979 134,26 (dois milhões, novecentos e setenta e nove mil, cento e trinta e quatro euros e vinte e seis cêntimos), valor ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor, incluindo as respetivas eventuais renovações, que não podem exceder as seguintes importâncias em cada ano económico:

2020: € 451 819,52 (quatrocentos e cinquenta e um mil, oitocentos e dezanove euros e cinquenta e dois cêntimos);

2021: € 1 244 319,97 (um milhão, duzentos e quarenta e quatro mil, trezentos e dezanove euros e noventa e sete cêntimos);

2022: € 1 282 994,77 (um milhão, duzentos e oitenta e dois mil, novecentos e noventa e quatro euros e setenta e sete cêntimos).

2.º O montante fixado para cada ano económico poderá ser acrescido do saldo apurado no ano anterior.

3.º Determina-se que os encargos financeiros resultantes da execução da presente portaria são satisfeitos por conta das verbas inscritas no orçamento de 2020 da GAFMNE/DGACCP, e nos orçamentos dos sucessivos anos em conformidade.

4.º A presente portaria entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

O Ministro de Estado e dos Negócios Estrangeiros, *Augusto Ernesto Santos Silva*, em 7 de setembro de 2020. — A Secretária de Estado do Orçamento, *Cláudia Joaquim*, em 4 de setembro de 2020.

113549205