

## Atendimento consular no contexto da pandemia COVID-19: Regras e critérios

No contexto da pandemia COVID-19, a Secção Consular agradece aos utentes a compreensão demonstrada durante o período de suspensão do atendimento presencial, entretanto retomado, e informa seguidamente sobre as regras e critérios a que o funcionamento dos serviços consulares obedece.

- Recorda-se que, como regra, as marcações deverão ser feitas através do Serviço de Agendamento Online disponível em <https://agendamentosonline.mne.pt/AgendamentosOnline/index.jsf>;
- É expressamente proibida a entrada na Secção Consular a pessoas sem marcação, exceto nos casos de emergência consular devidamente comprovada;
- Apenas serão admitidos utentes com marcação prévia e mediante **apresentação de comprovativo de marcação**, agendada através da supra referida plataforma ou por e-mail;
- De forma a garantir a **segurança sanitária de utentes e funcionários**, no máximo 3 utentes poderão permanecer nas sala de espera e de atendimento.

### Regras de acesso e permanência nas instalações da Secção Consular

**O acesso à Secção Consular apenas será autorizado aos utentes que cumpram cumulativa e obrigatoriamente, os seguintes requisitos:**

- Ter marcação válida para o próprio dia (utentes sem marcação não serão atendidos, exceto os casos de emergência consular devidamente comprovada);
- Identificar-se através do intercomunicador antes do acesso às instalações;
- Comparecer apenas 10 minutos antes da marcação, de forma a evitar aglomeração de pessoas;
- Não ultrapassar o número máximo de utentes na sala (poderá ter de aguardar fora das instalações, mantendo a distância de segurança recomendada pelas autoridades);
- Venha desacompanhado (salvo menores ou pessoas que necessitem de assistência);
- Use máscara (para utentes com idade superior a 10 anos);
- Desinfete as mãos com antisséptico colocado à disposição nas salas de espera e de atendimento;
- Se estiver doente, fique em casa e cancele o seu agendamento;
- Mantenha a distância de segurança;
- Solicite a desinfecção do leitor de impressões digitais antes de o utilizar.

### Critérios para o atendimento consular

**Deverão ser respeitados os seguintes critérios:**

**1) Contacte-nos preferencialmente por escrito:** Questões sobre assuntos consulares deverão ser enviadas exclusivamente para os contactos institucionais da Secção Consular e preferencialmente por escrito, para o endereço [sconsular.viena@mne.pt](mailto:sconsular.viena@mne.pt). Em alternativa, a Secção Consular poderá ser contactada através do telefone (+43) 01 585 37 20;

- O horário de expediente da Secção Consular também se aplica ao atendimento eletrónico e telefónico: segunda a quinta-feira, das 9h30 às 13h00 e das 14h30 às 16h30; sexta-feira, das 9h30 às 13h00;

- Fora desse horário, e em caso de **emergência**, poderá contactar a linha 24h do Ministério dos Negócios Estrangeiros através do endereço eletrónico [gec@mne.pt](mailto:gec@mne.pt) ou dos telefones +351 21 792 9714 ou +351 96 17 06 472;

- As comunicações, tanto telefónicas como escritas, deverão respeitar os princípios de educação e urbanidade. Respeite os funcionários da Secção Consular. **Trabalhamos para o ajudar!**

**2) Identificação obrigatória:** Nos contactos com a Secção Consular, tanto mensagens electrónicas como telefonemas, os utentes deverão indicar os seguintes elementos, para verificação da sua identidade, análise da situação e posterior devolução de contacto:

- nome completo;

- data de nascimento;

- número de identificação civil;

- meio de contacto (email e/ou telemóvel).

**[3) Reagendamento de marcações canceladas:** Foi atribuída prioridade ao reagendamento das marcações sem efeito desde o dia 16 de março em virtude da pandemia COVID-19 e concomitante suspensão do atendimento presencial ao público. Todos os utentes com marcações no período da suspensão do atendimento presencial foram contactados e os atos consulares remarcados.]

**4) Atendimento de urgência:** Continuarão a ser atendidas presencialmente todas as **urgências devidamente comprovadas**. Os pedidos deverão obedecer ao enunciado nos pontos 1) e 2) e fundamentar claramente a urgência concreta, adicionando elementos comprovativos que permitam analisar a prioridade da situação.

**5) Agendamento online:** O agendamento online (<https://www.portaldascomunidades.mne.pt/pt/agendamento-online-de-atos-consulares>) continuará a ser a regra para novas marcações.

- São regularmente abertas novas vagas em função da disponibilidade em cada momento;

- Atento o crescente número de utentes as vagas esgotam com frequência. Proceda ao agendamento com toda a possível antecedência;

- Serão abertas vagas adicionais sempre que possível.

- **O levantamento de cartão de cidadão e de passaporte, bem como de documentos (registos e notariado, vistos), não requerem marcação. No entanto, poderá ser necessário aguardar pelo atendimento.** Recorda-se que o levantamento do cartão de cidadão tem lugar após receber a carta com os códigos PIN (exceto se o CC tiver sido pedido com urgência), a qual será remetida para a morada indicada no pedido de cartão. Se no prazo de 4 semanas não tiver recebido a carta com os códigos PIN, por favor contacte a Secção Consular por email.

**6) Pagamentos:** Apostando na melhoria dos serviços, encontra-se em fase de estudo a possibilidade de introduzir a modalidade de pagamento por via eletrónica (cartão). De momento, a forma de pagamento é em **numerário (EUR)**.

**Recordamos que:**

- Os utentes têm à sua disposição informações abrangentes sobre matéria consular nos canais oficiais das autoridades portuguesas e da Secção Consular. Consulte-os

previamente ao contacto com a Secção Consular, de forma a evitar pedidos de esclarecimento desnecessários: Portal dos Serviços Públicos <https://eportugal.gov.pt/>, Portal das Comunidades (<https://www.portaldascomunidades.mne.pt/pt/>), site da Embaixada de Portugal em Viena <https://www.viena.embaixadaportugal.mne.pt/pt/> e página de Facebook <https://www.facebook.com/EmbaixadaPortugalViena>. **Evite deslocações a locais de atendimento. Utilize os canais digitais e telefónicos;**

- Continuam em vigor restrições significativas às viagens para fora do Espaço Schengen, razão pela qual a emissão/renovação de Passaportes pode não ser prioritária;

- A responsabilidade pelo cancelamento de viagens por parte de companhias aéreas recai nas mesmas. A Secção Consular não tem competência para intervir nesta matéria, devendo o utente interpelar a companhia aérea para reclamar os seus direitos;

**- O Governo decretou que os documentos expirados depois de 24 de fevereiro de 2020 são válidos até 31 de março de 2021, para todos os efeitos legais.** Esta medida prolonga o prazo de validade dos documentos além do dia 30 de outubro, anunciado anteriormente no contexto atual de medidas extraordinárias para resposta à situação da doença COVID-19.

**Esta regra aplica-se aos seguintes documentos:**

- **Cartão de Cidadão**
- **Carta de condução**
- **Cartão de beneficiário familiar de ADSE**
- **Registo Criminal**
- **Certidões**
- **Documentos e vistos relativos à permanência em território nacional.**

Mais informações em: <https://eportugal.gov.pt/covid-19>

- Evite deslocações desnecessárias à Secção Consular: adie ou cancele marcações que não são urgentes ou necessárias;

- Muitos serviços públicos estão disponíveis online. Adira à Chave Móvel Digital <https://www.autenticacao.gov.pt/a-chave-movel-digital>. Informe-se em [www.eportugal.gov.pt](http://www.eportugal.gov.pt)

**Apelamos à compreensão de todos e agradecemos a colaboração. Proteja-se a si e aos outros.**