

## **Atendimento Consular: Regras e critérios (Atualização de 20/01/2021)**

No seguimento das medidas aprovadas pelo Governo holandês no contexto da pandemia COVID-19, que prevêem a reabertura progressiva de vários sectores, salvaguardadas medidas sanitárias de prevenção e contenção do coronavírus, a Secção Consular da Embaixada de Portugal na Haia retomou no dia 20 de Maio o atendimento consular ao público de forma progressiva em função da capacidade em recursos humanos disponível a cada momento e da salvaguarda da necessária segurança sanitária e até à completa normalização. A Secção Consular agradece à Comunidade a compreensão demonstrada e informa seguidamente sobre novas regras e critérios a que a retoma do atendimento presencial obedece desde o dia 20 de Maio. Recorda-se que as marcações deverão ser feitas através da plataforma de Agendamento Consular Online: <https://www.portaldascomunidades.mne.pt/pt/agendamento-online-de-atos-consulares>

É doravante expressamente proibida a entrada na Secção Consular a pessoas sem autorização: Apenas serão admitidos utentes com marcação prévia e será respeitado um número máximo de 3 utentes na sala de forma a manter a segurança sanitária de utentes e funcionários.

**Regras de acesso e permanência nas instalações da Secção Consular. O acesso à Secção Consular apenas será autorizado ao utente que cumpra cumulativa e obrigatoriamente, os seguintes requisitos:**

- Tenha marcação válida para o próprio dia (utentes sem marcação não serão atendidos nem lhes será permitida entrada nas instalações);
- Se identifique correctamente através do intercomunicador, com o seu nome completo, antes do acesso às instalações;
- Compareça apenas 10 minutos antes da marcação, de forma a evitar aglomeração de pessoas na sala de espera;
- Não ultrapasse o número máximo de utentes na sala (poderá ter de esperar fora das instalações, mantendo a distância regulamentar nos Países Baixos de 1,5 metros entre pessoas);
- Venha desacompanhado (salvo menores ou pessoas que necessitem de assistência); - Use máscara ou viseira (para pessoas com idade superior a 10 anos).

**A Secção Consular dotou-se de meios mais eficazes e novas ferramentas para a melhoria do atendimento ao público e para o cumprimento das regras de segurança sanitárias em vigor. Assim sendo:**

- O uso de máscara ou viseira é obrigatório para pessoas com idade superior a 10 anos;
- Se estiver doente, fique em casa e cancele o seu agendamento;
- Mantenha a distância regulamentar de 1,5 metros entre pessoas;
- Deverá obrigatoriamente desinfectar as mãos antes de entrar na sala de atendimento;

- Desinfecte o leitor de impressões digitais antes de o utilizar. A responsabilidade higiénica começa em si.

**CrITÉRIOS para o atendimento consular:** Deverão ser respeitados os seguintes critérios:

### **1) Contacto preferencialmente por escrito:**

Questões sobre assuntos consulares deverão ser encaminhadas exclusivamente para os contactos institucionais da Secção Consular e preferencialmente por escrito, para o endereço [sconsular.haia@mne.pt](mailto:sconsular.haia@mne.pt)

Em alternativa, poderão ser encaminhadas igualmente através do telefone +31 (0) 70 302 01 50.

- Assuntos consulares dirigidos aos contactos da Embaixada serão reencaminhados à Secção Consular para resposta directa ao interessado;

- O horário de expediente da Secção Consular também se aplica ao atendimento electrónico e telefónico: dias úteis, das 9h às 13h e das 14h às 16h;

- Fora desse horário, e para questões de emergência, poderá contactar a linha 24h do MNE através do endereço electrónico [gec@mne.pt](mailto:gec@mne.pt) ou através dos telefones + 351 217 929 714/15 ou +351 961 706 472;

- As comunicações, tanto telefónicas como escritas, deverão respeitar os mais basilares 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).

Comunicações sem a devida e completa identificação serão desconsideradas.

### **3) Reagendamento de marcações canceladas:**

Foi atribuída prioridade ao reagendamento das marcações sem efeito desde o dia 16 de março em virtude do surto COVID-19 e concomitante suspensão do atendimento ao público. Todos os utentes com marcações por atender no período da suspensão do atendimento presencial foram contactados e reagendados e concluímos na primeira semana de julho este processo.

#### **4) Atendimento de urgências:**

Continuarão a ser atendidas presencialmente urgências devidamente comprovadas e inadiáveis, desde que previamente autorizadas e agendadas.

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 [portal de agendamento online](#) continuará a ser a regra para novas marcações.

- São regularmente abertas novas vagas, em função da capacidade em recursos humanos e das necessidades mais prementes dos utentes;

- Atento o elevado e crescente número de utentes, as vagas esgotam rapidamente. Marque com toda a possível antecedência;

- A emissão/renovação de cartão de cidadão e de passaporte tem já uma lista de espera de várias semanas. Vão sendo abertas vagas adicionais sempre que possível. Considere fazer a renovação do Cartão de Cidadão online. Saiba como no site [EPortugal](#) e assista ao [vídeo explicativo](#).

- **Os levantamentos de cartões de cidadão e de passaportes, bem como confirmações de alteração de morada no Cartão de Cidadão**, podem ser realizados sem agendamento prévio, de segunda a sexta-feira, das 14h00 às 16h00, nas instalações da Secção Consular (Bazarstraat 1 - 2518AE Den Haag).

Para mais informações sobre o levantamento destes documentos, contacte a Secção Consular, através do endereço eletrónico: [sconsular.haia@mne.pt](mailto:sconsular.haia@mne.pt)

#### **Chama-se especial atenção para o seguinte:**

- Os cartões de cidadão renovados online, só podem ser levantados pelo próprio.

#### **6) Pagamentos por via eletrónica:**

Para segurança de todos, os pagamentos deverão ser exclusivamente efectuados por via electrónica (cartões de débito e crédito).

- Quando autorizado previamente, será aceite o pagamento por transferência bancária, a qual deverá ser recebida na conta da Secção Consular até ao dia da marcação, sob pena de o acto consular não se poder realizar.

- Só em casos excepcionais, devidamente justificados, poderá ser aceite o pagamento em numerário.

#### **Recordamos que:**

- O utente tem 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 [EPortugal](#), [Portal das Comunidades](#), site da [Embaixada de Portugal na Haia](#) e página de [Facebook da Embaixada e Secção Consular](#), designadamente;

- Continuam restrições significativas às viagens para fora do Espaço Schengen, razão pela qual a emissão/renovação de Passaportes não é considerada 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 dirigir-se à companhia aérea para reclamar os seus direitos;

- **Os Cartões de Cidadão caducados após 24 de fevereiro 2020 têm a validade prolongada até 31 de março de 2021.** Descarregue a [DECLARAÇÃO](#) de prorrogação de validade dos seus documentos na versão inglesa ou holandesa;

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

- Muitos serviços públicos estão disponíveis online (entre eles a renovação do Cartão de Cidadão e a mudança de residência no CC, para cidadãos maiores de 25 anos). Adira à [Chave Móvel Digital](#). Informe-se em [EPortugal](#)

***Apelamos à compreensão de todos e agradecemos que colabore connosco, protegendo-se a si e aos outros!***