



# Guia do Consumidor

Agentes de imigração registados são pessoas especializadas que devem cumprir com padrões profissionais, seguir o Código de Conduta e manter conhecimento atualizado das leis e processos da imigração.

O/a agente deve estar registado/a com o OMARA (Office of the Migration Agents Registration Authority), o qual assegura que apenas pessoas apropriadas são registadas para fornecer assistência de imigração. Para verificar se uma pessoa está registada, visite o sítio eletrónico do OMARA: [www.mara.gov.au](http://www.mara.gov.au).

## Agentes de imigração e o Código de Conduta

O Código de Conduta garante que o/a seu/sua agente de imigração registado/a:

- é honesto/a consigo sobre as suas chances de obter um visto;
- o/a mantém informado/a sobre o progresso do seu pedido e quaisquer mudanças que possam afetar o mesmo;
- é contactável durante as horas úteis e o/a informa se mudar os seus pormenores de contacto;
- age dentro da lei, nos seus melhores interesses e protege a sua privacidade;
- declara quaisquer interesses que tenha e que possam afetar o seu pedido e não age em seu nome se houver um conflito;
- lhe fornece uma relação escrita — antes de iniciar o trabalho — dos serviços a serem fornecidos, uma estimativa das comissões e outros custos;
- cobra uma comissão razoável e, se pago/a adiantadamente, mantém esta quantia numa conta bancária separada;
- lhe fornece uma fatura listando os serviços efetivamente completados e a quantia a pagar;
- fornece aconselhamento pertinente e correto e o/a informa o mais rapidamente possível por escrito sobre o resultado do seu pedido.

## Queixas

Se tiver um problema com o/a seu/sua agente de imigração registado/a deve tentar resolvê-lo com o/a mesmo/a. Para assistência, contate o OMARA.

*Apresentar uma queixa ao OMARA não afetará o seu pedido de visto.*

## Office of the Migration Agents Registration Authority (OMARA)

Sob a lei australiana, o OMARA:

- avalia e toma decisões sobre os pedidos de registo de um/a agente de imigração;
- aprova atividades de desenvolvimento profissional contínuo para agentes;
- acompanha a conduta dos agentes de imigração registados; e
- investiga queixas sobre agentes de imigração registados e os/as disciplina quando apropriado.

OMARA não o/a pode ajudar com o seu pedido de visto ou patrocínio, ou ordenar um reembolso das comissões pagas ao/à seu/sua agente de imigração registado/a.

Mais informação pode ser obtida na [www.mara.gov.au](http://www.mara.gov.au):

- Código de Conduta
- Sugestões sobre usar um/a agente de imigração registado/a

Verifique se a pessoa está registada na [www.mara.gov.au](http://www.mara.gov.au):

The screenshot shows a search interface titled "Search for an agent". It features a "Search map" button with a right-pointing arrow. Below the map, there are two input fields: "Location" with a placeholder "eg. country, state, city, town, suburb, postcode" and "Agent" with a placeholder "eg. agent's family name or MARN". A blue "Search" button is positioned below these fields. At the bottom, there are links for "More search options" and "Clear".